



INFORME FINAL DE AUDITORIA

Con Informe Ejecutivo

Proyecto N° 9.17.14

**GERENCIA OPERATIVA DE
PROTECCIÓN DE
DERECHOS DE MAYORES**

Auditoria de Relevamiento

Período 2017

Buenos Aires, Octubre 2018

AUDITORÍA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Jean Jaures 216 – Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Presidente

Lic. Cecilia Segura Rattagan

Auditores Generales

Cdora. Mariela Coletta

Ing. Facundo Del Gaiso

Dr. Jorge Garayalde

Lic. Raquel Herrero

Lic. Vicente Rodríguez

Lic. Hugo Vasques

CÓDIGO DL PROYECTO: 9.17.14

NOMBRE DEL PROYECTO: Gerencia Operativa Protección de Derechos de Mayores

PERÍODO BAJO EXAMEN: 2017

EQUIPO DESIGNADO:

DIRECTORES DE PROYECTO:

Dr. Nicolás Doti (hasta el 1 de marzo de 2018)

Dra. Mercedes Squillaci (desde el 1 de marzo de 2018)

SUPERVISORES:

Dra. Susana Sanclemente (hasta 30 de septiembre de 2017)

Mg. Nuria García Wolff (desde 1 de diciembre de 2017)

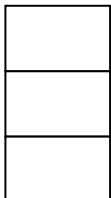
OBJETO: Programa N° 30 Gerencia Operativa de Protección de Derechos de Mayores, actividades N° 14, N° 15 y N° 16 (Supervisión de Establecimientos de Adultos Mayores, Proteger y Dispositivo de Alojamiento Protegido - DAP).

OBJETIVO: Relevamiento de la normativa de creación, organigrama, manuales de organización y de procedimientos, áreas críticas. Programas y actividades a cargo.

FECHA DE APROBACIÓN: 3 DE OCTUBRE DE 2018

APROBADO POR: UNANIMIDAD

RESOLUCIÓN NRO: AGC 366/18



INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión del Informe de Auditoría	Ciudad Autónoma de Buenos Aires, setiembre 2018							
Código del Proyecto	09.17.14.							
Denominación del Proyecto	Gerencia Operativa Protección de Derechos de Mayores							
Objeto	Programa N° 30 Gerencia Operativa de Protección de Derechos de Mayores, actividades N° 14, N° 15 y N° 16 (Supervisión de Establecimientos de Adultos Mayores, Proteger y Dispositivo de Alojamiento Protegido - DAP).							
Objetivo	Relevamiento de la normativa de creación, organigrama, manuales de organización y de procedimientos, áreas críticas. Programas y actividades a cargo.							
Unidad Ejecutora	Secretaría de Tercera Edad							
Presupuesto distributivo 2017 de créditos	Jur.	UE	Prog.	Inc.	Descripción	Sanción	Vigente	Devengado
	45	490	30		Protección E Inclusión	403.573	343.573	157.573
	45	490	30	2	Bienes De Consumo	71.573	71.573	71.573
	45	490	30	3	Servicios No Personales	332.000	272.000	86.000
Tareas de campo	Las tareas de campo se llevaron a cabo desde 12/06/2017 hasta 15/05/2018.							
Principales conclusiones	Del relevamiento efectuado en la Gerencia Operativa de Protección de Derechos de Mayores han surgido debilidades sustantivas de su ambiente de control, como la falta de una planificación que integre sus objetivos y acciones e indicadores y criterios para la medición de la gestión. Respecto a la normativa interna de las tres actividades que conforman la Gerencia, se ha relevado la necesidad de definir la conformación de sus equipos de trabajo, los puestos y perfiles para cumplir con los objetivos; del mismo modo que los circuitos y controles para alcanzarlos. También se han evidenciado debilidades de las funciones de control y en aspectos contables de los convenios vigentes en el período auditado. Por lo expuesto se recomienda tener en cuenta dichas deficiencias para futuras auditorías de gestión. Por otro lado, durante el período auditado se han empleado aplicativos para el registro, carga y almacenamiento de información de las							

	intervenciones que presentan deficiencias para las condiciones mínimas de la información; lo cual presenta un riesgo para la gestión. Entre las fortalezas, en tanto, se destaca la reglamentación de la Ley 5670 (posteriormente a la finalización de las tareas de campo de este informe), que influye positivamente en la gestión de la actividad CEPPAM. Resta aún que la autoridad de aplicación (Ministerio de Salud) avance en el Protocolo de Actuación conjunto para los organismos intervinientes. Del mismo modo, se reconoce la predisposición del ente auditado, que expresó que tendrá en cuenta el análisis de los legajos del DAP en sus próximos ingresos y egresos, así como la inclusión en el próximo protocolo de Proteger del circuito de atención de llamadas. Asimismo, es de resaltar que luego de la finalización de las tareas de campo se han evidenciado mejoras en la comunicación y difusión de las áreas que conforman la Gerencia Operativa y la próxima implementación de un nuevo sistema de registro que contempla la carga y controles estandarizados, la generación de estadísticas y el resguardo de accesos y de la información ingresada. Cabe destacar -finalmente- el compromiso demostrado por los recursos humanos, comenzando por el personal de conducción de las tres actividades relevadas, que está disponible para cumplir tareas por fuera de su horario, según los requerimientos de emergencia. Por todo lo expuesto, este Informe de auditoría constituye -en función de las debilidades y áreas críticas planteadas- una línea de base para futuras auditorías de gestión del ente auditado y de otras dependencias que tienen a su cargo las políticas de protección hacia los adultos mayores de la Ciudad de Buenos Aires.
Principales Debilidades	• La Gerencia Operativa no ha desarrollado su planificación con objetivos y acciones relacionadas y consistentes entre sí, que apunte a fortalecer el control interno y optimizar los resultados de la gestión; que sirva como guía para el proceso de toma de decisiones, y que exprese lo que hace (marco normativo) y cómo y para qué lo hace (planes de acción). Debilidad 1.1. • Las normativas internas de las tres actividades relevadas presentan debilidades para reforzar el ambiente de control principalmente en: la asignación de tareas y responsabilidades de conducción; la definición de los puestos necesarios y perfiles para el cumplimiento de los objetivos; la especificación de circuitos, acciones, funciones y controles necesarios para su consecución, así como la flexibilidad necesaria ante las contingencias propias de este tipo de intervenciones. Debilidad 1.4.1. • Falta de recursos profesionales para la conformación de los equipos interdisciplinarios necesarios para cubrir los distintos tipos de fiscalizaciones: las integrales planificadas por la Autoridad de

	Aplicación (Ministerio de Salud) y de seguimiento y denuncia / a requerimiento de otros organismos planificados por CEPPAM. Debilidad 1.5.2.1. • PROTEGER: Se encuentran vacantes los cargos de Coordinador de Equipos (desde mediados de 2016) y de Coordinador de Capacitación (desde marzo de 2018). En la Comuna 6 no se cuenta con trabajador social en el equipo desde el mes de enero de 2018. La falta de recursos humanos y de generación de espacios físicos en las sedes comunales, limita el alcance de atención y cobertura de Proteger. Debilidad 1.5.2.2. • DAP: Se encuentra vacante la Coordinación de la actividad por la renuncia de las últimas dos coordinadoras. De los profesionales previstos en el Reglamento interno, el DAP I no cuenta con nutricionista y con psicóloga. El ente auditado no cuenta con registro de certificados de no reincidencia del personal; control importante en virtud del tipo de tareas que desempeñan y de la población destinataria. Debilidad 1.5.2.3. • 2.1. 1. Existe una desafectación del 100% del Inciso 1 en el año 2017; lo que impide un reflejo del gasto en este sentido. Debilidad 2.1.1. 2.1. 5. De la ejecución financiera 2017, surge una desafectación del 100% de los gastos efectuados en las actividades 15 y 16. Se desprende una incorrecta programación del presupuesto sancionado: en la actividad 16 no fueron contemplados los gastos correspondientes a las prestaciones de alimentos. Debilidad 2.1.5. • Del control realizado sobre las 4 cajas chicas, se desprende que: En el 50% de los casos remitidos no contienen los actos administrativos aprobatorios del gasto. Debilidad 2.1.6.3. - En los dos gastos correspondientes a obras los presupuestos no cuentan con la firma del representante o responsable a cargo de la empresa prestadora. La empresa seleccionada tampoco presenta el detalle de los gastos a realizar en la factura. Debilidad 2.1.6.4. - Hay una inconsistencia entre las Cajas Chicas informadas por la D.G.T.A.L y aquellas remitidas por la Dirección General. Debilidad 2.1.6.5. • CEPPAM y Proteger han utilizado el aplicativo de Google Drive para el registro, carga y almacenamiento de la información y documentos de las intervenciones durante el período auditado, lo cual vulnera la confidencialidad, integridad, fiabilidad, y disponibilidad de la información. Debilidad 3.2.1. • No se han establecido indicadores y criterios para la medición de la gestión, ni se realizan cruces de la información operativa producida con estadísticas de la población destinataria y/o la población objetivo.
--	--

	Debilidad 3.5.1. • La incorrecta planificación de las metas físicas programadas dificulta el posterior control de la producción física del programa auditado. Debilidad 3.5.2. • El texto del Convenio con Pallium Latinoamérica Asociación Civil presenta inconsistencias para su control posterior: no permite determinar que la actividad para la cual efectivamente se presta servicios (DAP) sea objeto de las prestaciones respectivas. Debilidad 3.6.1. • El convenio firmado con la Cooperativa de Trabajo Alberto Márquez: evidencia debilidades en el cumplimiento de las funciones de seguimiento y control del ente auditado de la gestión integral llevada a cabo por parte de La Institución. Debilidad 3.6.2. • En cuanto a los aspectos contables: se denotan inconsistencias entre los registros del SIGAF, el Convenio y su adenda, y el acto administrativo de aprobación del gasto, las cuales no se corresponden con el Programa objeto de la presente auditoría. Debilidad 3.6.2.1. • Con respecto a los pagos realizados, no se puede justificar parte de los pagos efectuados (de marzo a agosto de 2017 y enero 2018). Debilidad 3.6.2.2.
--	--

**INFORME FINAL DE AUDITORÍA
GERENCIA OPERATIVA PROTECCIÓN DE DERECHOS DE MAYORES
PROYECTO 9.17.14**

DESTINATARIO

Señor
Presidente
Legislatura Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Sr. Diego César Santilli
S / D

En uso de las facultades conferidas por los artículos 131, 132 y 136 de la Ley N° 70, y conforme a lo dispuesto en el Art. 135 de la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires, se ha procedido a iniciar un examen en el ámbito de la Gerencia Operativa Protección de Derechos de Mayores -actividades N° 14, N° 15 y N° 16 (Supervisión de Establecimientos de Adultos Mayores, Proteger y Dispositivo de Alojamiento Protegido - DAP)- dependiente de la Dirección General de Protección e Inclusión del Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, con el objeto detallado en el apartado I.

1. OBJETIVO

Relevamiento de la normativa de creación, organigrama, manuales de organización y de procedimientos, áreas críticas. Programas y actividades a cargo, conforme lo dispuesto por la Resolución AGC N° 289/17 que dio de alta el presente proyecto.

2. OBJETO DE LA AUDITORÍA. Presupuesto

El objeto del presente informe es la Auditoría de Relevamiento de las tres actividades que en el presupuesto 2017 conformaron el programa N° 30 “Protección de Inclusión”, cuya unidad ejecutora ha sido la Secretaría de Tercera Edad¹ del Ministerio de Hábitat y Desarrollo Humano (jurisdicción N° 45). En el siguiente cuadro se presenta el presupuesto sancionado correspondiente al período 2017:

¹ Denominación al momento de la sanción del Presupuesto.

Jur.	UE	Prog.	Inc.	Descripción	Sanción	Vigente	Devengado
45	490	30		Protección E Inclusión	403.573,00	343.573,00	157.573,00
45	490	30	2	Bienes De Consumo	71.573,00	71.573,00	71.573,00
45	490	30	3	Servicios No Personales	332.000,00	272.000,00	86.000,00

Elaboración propia en base a SIGA

3. ALCANCE DEL EXAMEN

El examen fue realizado de conformidad con las normas de la AUDITORÍA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, aprobadas por la Ley N° 325 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la Resolución AGCBA N° 161/00 y de acuerdo a la Resolución AGCBA N° 289/17.

El alcance del presente informe comprende la identificación del organismo, su finalidad y áreas de actuación. Asimismo, la descripción de su estructura, la planificación y ejecución presupuestaria, el marco legal aplicable, los reglamentos, protocolos vigentes y circuitos involucrados en su cumplimiento, así como los recursos humanos asignados.

Las tareas de campo se llevaron a cabo desde 12/06/2017 y hasta 15/05/2018.

3.1. Procedimientos implementados

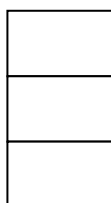
En el marco del presente relevamiento se llevaron a cabo los siguientes procedimientos de auditoría, a fin de realizar el análisis organizativo de las actividades que comprenden el Programa 30; los recursos afectados al cumplimiento de sus objetivos tanto presupuestarios como operacionales y el estudio de sus protocolos y reglamentos vigentes que tiene como finalidad la protección integral de los adultos mayores en situación de maltrato y violencia.

- Estudio del marco legal general y de la normativa específica vigente para el desarrollo de actividades y de control interno (manuales, protocolos, reglamentos).
- Entrevistas con el personal de conducción de la Gerencia Operativa y personal a cargo de la coordinación de las actividades que la comprenden.
- Análisis de la documentación y/o información obtenida en diferentes requerimientos efectuados.
- Estudio de los Recursos Humanos asignados al desarrollo de las actividades en función de sus reglamentos y protocolos.

- Evaluación del desarrollo de las actividades considerando parámetros establecidos por la normativa específica.
- Recopilación y análisis de la normativa presupuestaria vigente.
- Síntesis de los convenios vigentes en el período auditado inherentes al cumplimiento de los objetivos y desarrollo de actividades del ente auditado.
- Descripción de la población de adultos mayores sujeto de protección integral en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de las estadísticas efectuadas por el organismo auditado.
- Análisis de metas planificadas y ejecutadas (Informes trimestrales).
- Descripción de los registros y bases de datos vigentes en las actividades relevadas.
- Selección de muestra y verificación de legajos e inspecciones (según corresponda) de las actividades objeto de relevamiento.

En lo que respecta específicamente al análisis de la información contable y presupuestaria se llevaron a cabo los siguientes procedimientos:

- Recopilación y análisis de la normativa presupuestaria vigente.
- Análisis de la información contable y presupuestaria recibida u obtenida por diferentes canales de información respecto del objeto de la auditoría, conforme el siguiente detalle:
 - Anteproyecto de Presupuesto del Programa 30, evaluación de las necesidades formuladas por el organismo al momento de elaborar el anteproyecto de presupuesto.
 - Presupuesto aprobado – Ley de Presupuesto 2017 (monto, metas físicas y unidades de medida), modificaciones de crédito, crédito vigente, programación anual física y financiera.
 - Análisis de la descripción del Programa presupuestario que contiene la Actividad objeto de la presente auditoría.
 - Informes trimestrales de programación y ejecución física y financiera.
 - Listado de transacciones efectuadas durante 2017.
 - Listado de contrataciones iniciadas y/o ejecutadas en el período.
 - Gastos realizados mediante la aplicación del Decreto N° 556/2010 y 752/2010.
 - Gastos realizados mediante la utilización de cajas chicas comunes y/o especiales.
 - Plan Anual de compras y contrataciones.



- Manuales y normas de procedimientos internos, correspondientes a los circuitos administrativos contables y financieros del organismo.
- Validación del universo de transacciones con las diferentes fuentes de información. La información suministrada por la Dirección General de Contaduría General y la obtenida del Listado de Transacciones del Sistema SIGAF correspondiente al año 2017.
 - Análisis de las modificaciones presupuestarias efectuadas sobre el programa objeto de auditoría, teniendo en cuenta el nivel de competencias para cada funcionario conforme lo establecido en las Normas Anuales de Ejecución Presupuestaria para el ejercicio 2017.
 - Análisis de la ejecución presupuestaria, adecuación de las imputaciones realizadas y la documentación respaldatoria, en función de la normativa presupuestaria vigente.
 - Recolección de evidencia y/o documentación adicional.

3.2. Determinación de las muestras

A fin de identificar las intervenciones previstas y acciones de control interno implementadas en el marco de las normativas de cada una de las actividades que conforman la Gerencia Operativa auditada, se procedió a efectuar las siguientes muestras:

- Actividad 14: Supervisión de Establecimientos de Adultos Mayores (CEPPAM²)

Del universo de establecimientos fiscalizados durante 2017 y al tomar conocimiento de los resultados de las inspecciones (información proporcionada por el ente auditado en respuesta a la nota AGCBA 67/2018) se procedió a seleccionar un conjunto de 15 legajos al azar, considerando la inclusión de 2 establecimientos de cada categoría de calidad de la prestación y considerando además los dos tipos de inspecciones incluidas en la nómina: seguimiento e integral.

La muestra incluyó 4 legajos de establecimientos objeto de denuncia en 2017, según información suministrada por la coordinadora in situ durante el procedimiento de auditoría que tuvo lugar el día 02/02/2018 en la sede de CEPPAM; oportunidad en la cual se tuvo acceso a los legajos.

- Actividad 16: Dispositivo de Alojamiento Protegido (DAP)

²Se la denomina CEPPAM por su nombre anterior en la estructura: Control de Establecimientos Privados para Adultos Mayores



Para la selección de la muestra se tuvo en cuenta la cantidad de adultos mayores alojados en los dos dispositivos de alojamiento protegido que formaban parte de la G.O. durante 2017: DAP I y DAP II.

Por nota AGCBA 67/2018 se requirió la cantidad de adultos mayores alojados. De ese modo, se obtuvo el universo de personas mayores alojadas, arrojando un total de:

- 22 adultos mayores en el DAP I de enero a diciembre de 2017
- 6 en el DAP II desde fin de agosto a mediados de enero de 2018

Para la definición de la muestra del DAP I (6 legajos / 22 legajos) se siguió un criterio de selección que combinó la cantidad de días de alojamiento y el motivo del egreso. Además se eligió uno de los dos adultos mayores que fueron trasladados del DAP II al DAP I para poder disponer del legajo en el procedimiento de auditoría.

De ese modo: de los 22 adultos mayores alojados en el DAP I, se seleccionó una muestra de 7 legajos (31,8%), según los siguientes criterios:

1. Con más días (110 días) + internación en hospital
2. Con más días (87) + traslado a geriátrico
3. Término medio (20) + internación psiquiátrica
4. Con muy poco tiempo de alojamiento (dos días) + retorno a su domicilio
5. Una que aún sigue alojada
6. Una que no ha informado destino de egreso (egreso voluntario)
7. Finalmente otra derivada desde el DAP II; la persona con mayor tiempo de alojamiento.

En ambos casos las muestras tienen carácter no probabilístico no representativo, ya que su objetivo no está orientado a obtener conclusiones generalizables al conjunto de legajos del DAP y de CEPPAM. En razón de tratarse de un relevamiento, el propósito de las muestras es generar una aproximación descriptiva que permita detectar la existencia de posibles debilidades o áreas críticas que se indagarán en futuros informes de gestión.

4. ACLARACIONES PREVIAS

4.1. Descripción del Programa Presupuestario 30 y actividades 14, 15 y 16

En la descripción presupuestaria correspondiente al ejercicio 2017 se destaca el avance en las políticas públicas destinadas a adultos mayores a partir de la sanción de la Ley 5420 de Prevención y Protección Integral contra Abuso y Maltrato a los Adultos Mayores. En este marco, se encuadran las acciones del ente auditado: Programa 30, que, presupuestariamente se denomina “Protección e Inclusión”.

En dicha descripción presupuestaria se mencionan -en el siguiente orden- las actividades relevadas en este Informe:

- **Proteger:** su principal misión es brindar un apoyo integral a los adultos mayores en la defensa de sus derechos y acompañamiento, apoyo y contención; para garantizar el acceso a justicia en situaciones de extrema vulnerabilidad derivadas de violencia, abuso, maltrato, abandono o carencia de redes.

- **Dispositivo de Alojamiento Protegido:** el único refugio para adultos mayores víctimas de violencia, tanto para hombres como mujeres que se encuentren en una situación de alto riesgo para su integridad física y/o psíquica que amerite que deban ser separadas de sus agresores. Su finalidad es ofrecer un espacio de residencia temporario con domicilio reservado, para recibir protección, contención y tratamiento adecuados.

- **UGCOR:** La Unidad de Gestión de Control y Registro, fue creada mediante la Ley 661. Su objetivo es controlar el funcionamiento de los establecimientos residenciales para personas mayores y otros servicios de atención gerontológica en la Ciudad, con el objetivo de garantizar la calidad de las prestaciones, a fin de garantizar el ejercicio de los derechos que les competen a todas las personas mayores que viven en establecimientos residenciales en nuestra Ciudad.

Como quedó de manifiesto en la Resolución AGCBA N° 289/17, a partir de la vigencia de la Ley 5670 en octubre de 2016, la actividad presupuestaria UGCOR ya no integra la estructura de la Secretaría: la reemplaza, en parte de sus funciones, la actividad 14 de la Gerencia Operativa auditada, es decir la de Control de Establecimientos Privados para Adultos Mayores” (CEPPAM).

La descripción presupuestaria del Programa auditado, año 2017 y 2018, incluye actividades que, a partir de modificaciones de estructura y cambios normativos, no forman parte de la órbita del mismo sino de otras dependencias de la Secretaría de Integración Social para Personal Mayores. Tal es el caso de las siguientes actividades de la Secretaría de Integración Social para Personas Mayores:

- Capacitación Específica para Asistentes Gerontológicos
- Cuidar Cuidándonos
- Juegos del Ayer Actividades intergeneracionales de participación e integración social
- Sigo Aprendiendo Formación integral del adulto mayor

El presupuesto físico contempla una meta de 8100 “adulto mayor asistido”.



4.2. Marco normativo general

Las leyes N° 5420/15 y la Ley N° 5670/16 constituyen las normas generales aplicables a la Gerencia Operativa (Programa 30 y sus actividades), tal como respondió el ente auditado en respuesta a la nota AGCBA N° 67/2018.

La Ley N° 5420/15 (sancionada el 26 de noviembre de 2015) establece el marco regulatorio para la “Prevención y Protección Integral contra el abuso y maltrato a los adultos mayores”, modificando y ampliando la Ley N° 3799/11 de “Protección de las personas adultas mayores víctimas de violencia, abuso, maltrato y discriminación”, que hasta entonces regía en la materia desde el 2011.

Define como “abuso o maltrato” a los Adultos Mayores a “la acción u omisión que provoque un daño a los mismos, sea ésta intencional o consecuencia de un obrar negligente y que atente contra su bienestar general, vulnerando derechos”. Los tipos de abuso o maltrato que quedan comprendidos en esta definición son³:

- a. Físico.
- b. Psicológico.
- c. Sexual.
- d. Económico/Patrimonial.
- e. Ambiental.
- f. Institucional y/o Estructural.
- g. Simbólico/Discriminación.
- h. Abandono.
- i. Hostigamiento.

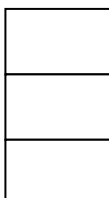
Asimismo, la protección de la Ley contempla los casos de Adultos Mayores que se encuentran en situación de extrema vulnerabilidad por la carencia absoluta de redes de contención.

También, establece que las medidas que se adopten para proteger a los Adultos Mayores víctimas de abuso o maltrato estén orientadas a la búsqueda de una resolución integral de la problemática, intentando ofrecer una variedad de dispositivos que los acerquen a la posibilidad de mejorar su calidad de vida.

En este sentido, en el artículo N° 11 se establece el desarrollo de diferentes acciones en el ámbito de la Subsecretaría de Tercera Edad, entre ellas:

- Área específica de protección de derechos: programa transversal a los distintos efectores de la Subsecretaría de Tercera Edad, cuya principal misión será la de brindar un apoyo integral a los Adultos Mayores víctimas de abuso o maltrato, en la defensa de sus derechos, interviniendo de manera activa con el fin de garantizar el acceso a justicia y evaluando los distintos servicios que puedan ofrecerse al Adulto Mayor para fortalecer su autoestima y mejorar su calidad de vida, por un lado y, efectuando las derivaciones pertinentes para la contención y el acompañamiento, a fin de que pueda acceder a asistencia psicológica, y/o patrocinio jurídico.

³ Sobre el contenido de las definiciones ver Anexo II.



- Derivación, en casos de situaciones de alto riesgo para la integridad psicofísica de los adultos mayores y conforme la reglamentación vigente, al/los dispositivo/s de alojamiento protegido existente y/o a crearse en el ámbito de la Subsecretaría de Tercera Edad del Ministerio de Desarrollo Social del GCBA.

De ese modo, las acciones mencionadas precedentemente se desarrollan a través de las tres actividades de la Gerencia Operativa de Protección de Derechos de Mayores: CEPPAM, PROTEGER y DAP.

La Ley N° 5670/16 (sancionada el 26 de octubre de 2016), por su parte, aprobó el régimen regulatorio actual de Establecimientos para Personas Mayores, cuyo objeto comprende la actividad de los Establecimientos que brindan prestaciones en el ámbito de la Ciudad, los cuales quedan sometidos a la fiscalización de las autoridades del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en cuanto al cumplimiento de las disposiciones contenidas en los Códigos de aplicación y la mencionada Ley.

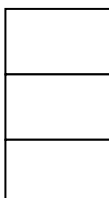
La aludida norma derogó la Ley N° 661/01, con lo cual se modifica sustancialmente el rol del área auditada (CEPPAM, ex UGCOR) en la fiscalización de los geriátricos.

Debido al nuevo marco normativo, entonces, se fija que la autoridad de aplicación pasa al Ministerio de Salud, estableciendo como sus funciones y atribuciones parte de las que anteriormente estaban bajo la órbita del Ministerio de Desarrollo Social:

- a) Evaluar la calidad de las prestaciones que brindan los Establecimientos y efectuar el control formal del cumplimiento de la ley, dando intervención a las áreas auxiliares en las cuestiones específicas de su competencia.
- b) Controlar y mantener actualizado el Registro Único y Obligatorio de Establecimientos para Personas Mayores.
- c) Dirigir las tareas de los organismos auxiliares.
- d) Detectar las irregularidades y faltas que ocurran e intimar al establecimiento a su regularización bajo pena de ser suspendido provisoriamente o eliminado del mencionado Registro, y formular las denuncias que correspondan ante las autoridades administrativas o judiciales.
- e) Elaborar estadísticas de las prestaciones brindadas.

A su vez, establece que serán organismos auxiliares de la autoridad de aplicación, la Agencia Gubernamental de Control, el Ministerio de Hábitat y Desarrollo Humano, el Ministerio de Justicia y Seguridad, y la Subsecretaría de Trabajo, Industria y Comercio, a través de las reparticiones con competencia en la materia que éstos establezcan.

El artículo 8° indica que el Registro Único y Obligatorio de Establecimientos para personas mayores será de acceso público y gratuito, en el cual deberán inscribirse todas las Residencias para personas mayores, Hogares de Día y Casas de Residencia que brindan prestaciones como tales dentro del ámbito de



la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Además, determina los requisitos de inscripción, la información que deberá contener dicho Registro, y la obligación de los establecimientos de renovar anualmente su inscripción en el mismo.

La norma define como inspección al “acto de control, evaluación y verificación de las prestaciones sociales, nutricionales, sanitarias, de seguridad e higiene y funcionamiento efectuado en los establecimientos para personas mayores regulados por la Ley”. A su vez, dispone que las inspecciones podrán ser de rutina o motivadas en una denuncia.

Las inspecciones de rutina serán realizadas por un equipo interdisciplinario compuesto por representantes de la autoridad de aplicación, el Ministerio de Hábitat y Desarrollo Humano y la Agencia Gubernamental de Control. Las inspecciones por denuncia se realizarán con la presencia de representantes de al menos dos de los organismos auxiliares mencionados, debiendo ser uno de éstos, competente en la materia objeto de la denuncia.

Asimismo, la Ley señala que de las inspecciones se elaborará un informe único con las recomendaciones de cada área que será remitido para su centralización a la autoridad de aplicación y ésta notificará fehacientemente al titular del establecimiento de las recomendaciones efectuadas.

4.3. Estructura orgánico funcional de la Gerencia Operativa

La Gerencia Operativa de Protección de Derechos de Mayores fue creada a través del Decreto N° 399/GCABA/16, a partir del 12 de julio de 2016, en el ámbito de la Dirección General de Protección e Inclusión. La norma mencionada estableció sus acciones.

Durante 2017 han sido dictados -en agosto y octubre, respectivamente- los decretos N° 288 y N° 386 que han modificado la estructura organizativa del Ministerio de Hábitat y Desarrollo Humano; con implicancias para la Gerencia Operativa auditada.

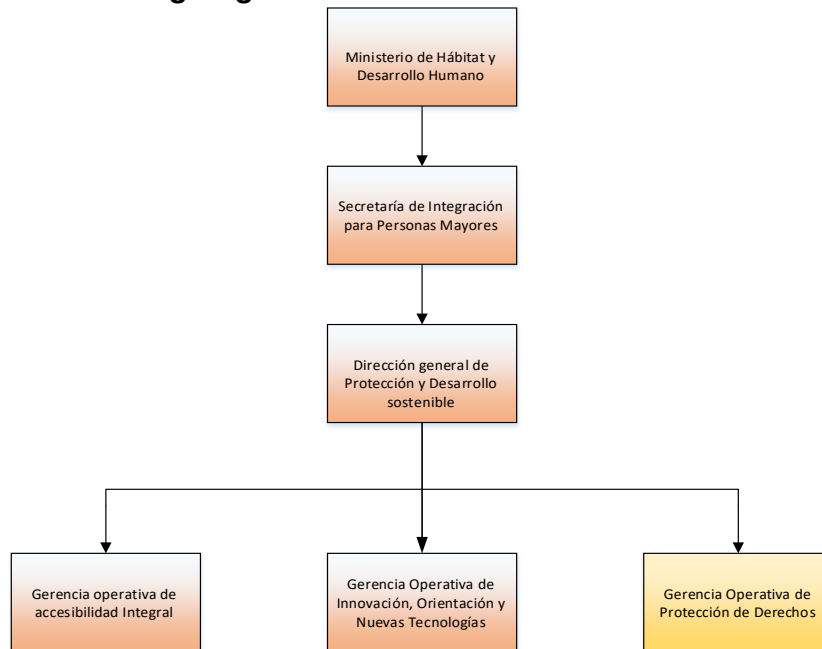
El decreto N° 288/2017 modifica parcialmente las acciones de la Gerencia Operativa de Protección de Derechos de Mayores: continúan las mismas salvo respecto al tipo de riesgo del alojamiento protegido.

Desde el 15/09/2017 -conforme el Decreto N° 386/GCBA/17, la Gerencia Operativa cambia su ámbito de dependencia y su nombre: la Gerencia Operativa de Protección de Derechos de Mayores pasa a denominarse Gerencia de Protección de Derechos. Por otro lado, depende de la nueva Dirección General de Protección y Desarrollo Sostenible de la Secretaría de Integración Social para Personas Mayores (ex Secretaría de Tercera Edad).

Con el nuevo decreto, vuelven a ser modificadas en parte las acciones de la Gerencia Operativa y se define el organigrama formal, el cual se presenta a continuación:



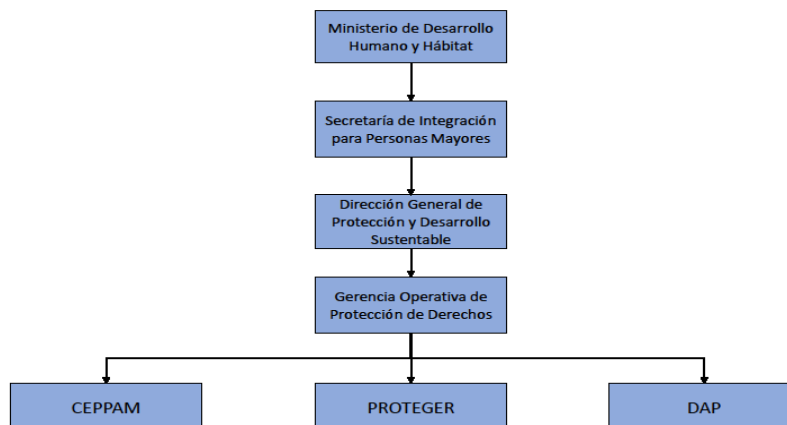
Organigrama Decreto N° 386/GCBA/17



Fuente: Elaboración propia en base a información del ente auditado

De ese modo, a partir de septiembre de 2017 –en simultaneo con la realización de esta auditoría-, se modifica la denominación, la órbita de funcionamiento y las acciones de la Gerencia Operativa, mientras continúa con la misma estructura real, según el siguiente organigrama, remitido por el ente auditado en respuesta a Nota AGCBA N° 67/2018.

Organigrama Real de la Gerencia Operativa de Protección de Derechos



Elaboración propia en base a información suministrada por el ente auditado

Fuente: Elaboración propia en base a información del ente auditado

En el cuadro siguiente se sintetiza la información resultante de las normativas que han modificado la estructura orgánica, respecto a la Gerencia Operativa auditada (su marco general, su dependencia, sus acciones); cambios que han tenido lugar desde julio de 2016 a septiembre 2017.

Estructura organizativa: Gerencia Operativa de Protección de Derechos de Mayores / de Derechos			
	Dec. 399 julio 2016	Dec. 288 agosto 2017	Dec. 386. septiembre 2017
Marco general	Creación de la G.O.	Cambio de acciones	Cambio de: dependencia / denominación / acciones
Dependencia	DG Protección e Inclusión		nueva DG Protección y Desarrollo Sostenible
Acciones	Asistir a la DG en el diseño de programas de reconocimiento, promoción y efectivización de derechos de los adultos mayores (AM)	No cambian	Cambia AM por Personas Mayores
	Brindar apoyo integral a los AM en situación de vulnerabilidad para garantizar el acceso a justicia en la defensa de sus derechos.		Brindar apoyo integral a las personas mayores que se encuentren en situación de vulnerabilidad respecto a la protección de sus derechos.
	Promover acciones tendientes a transformar los estereotipos negativos respecto de la vejez y difundir los derechos de los AM		Promover acciones tendientes a cambiar la percepción de la ciudadanía respecto de las personas mayores y difundir sus derechos.
	Desarrollar actividades de capacitación específica a empleados públicos pertenecientes a distintos organismos del GCBA respecto de cuestiones relacionadas con la protección de los derechos de los AM y específicamente del abordaje de cuestiones relacionadas a la violencia, abuso y maltrato hacia los mismos.		Desarrollar contenidos para capacitaciones dirigidas a los agentes del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en lo relativo a la seguridad e integridad física y emocional de las personas mayores, en coordinación con el Instituto Superior de la Carrera.
	Brindar alojamiento protegido a AM de la CABA que se encuentren en situación de riesgo.	Brindar alojamiento protegido a adultos mayores de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que se encuentren en situación de violencia en virtud de la cual se hallen en riesgo alto para su integridad física y/o psíquica.	Brindar alojamiento protegido a las personas mayores que se encuentren en situación de riesgo sobre su integridad física y/o psíquica.
	Evaluar la calidad de las prestaciones de los establecimientos residenciales en los aspectos psicosociales, nutricionales y en materia de reconocimiento de derechos.	No cambian	

Fuente: Elaboración propia

4.3.1 Designaciones de responsables a cargo

A continuación se presenta síntesis de las normativas de designación que tuvieron lugar durante el periodo auditado, desde la Dirección General a cada una de las actividades de la Gerencia Operativa.

Dirección General de Protección y Desarrollo Sostenible (de la cual depende la Gerencia Operativa auditada)

Por Decreto 125/2015, del 10 de diciembre de 2015, se designó a la Directora General de la Dirección General de Envejecimiento Activo, la que posteriormente pasó a denominarse Dirección General de Protección e Inclusión (decretos 141/2015 y 399/2016). Se desempeñó en el cargo hasta septiembre de 2017.

Cabe destacar que, cumple con la presentación del informe final sobre su gestión ⁴ (artículo 25° de la Ley 70). Es publicado por BO N°5288 de fecha 5/1/2017.

Por Decreto N° 433/17, del 15 de septiembre de 2017, se designó al actual Director General de la Dirección General de Protección y Desarrollo Sostenible dependiente de la Secretaría de Integración Social para Personas Mayores.

Gerencia operativa de Protección de Derechos de Mayores

Por Resolución 2675/MHGC/2016, se designó a partir del 12 de julio de 2016, con carácter transitorio, a la Gerente Operativa de la Gerencia Operativa de Protección de Derechos de Mayores, dependiente de la Dirección General de Protección e Inclusión, de la Secretaría de Tercera Edad.

Por Resolución N° 3808/MHGC/17, en diciembre de 2017, se ratificó el cargo transitorio de la Gerente Operativa, según la nueva estructura del Ministerio, conforme Decreto 286/17, en la Gerencia Operativa de Protección de Derechos, dependiente de la Dirección General Protección y Desarrollo Sostenible de la Secretaría de Integración Social para Personas Mayores.

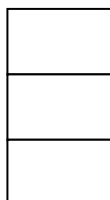
En respuesta a la Nota AGCBA N°713/18 del 12 de abril, se informa que la Gerente Operativa presentó su renuncia con fecha 9 de abril: su reemplazo será efectivizado a partir del 2 de mayo (su designación formal se encuentra en trámite⁵).

CEPPAM

Por Disposición 68-DGPEI-2017, en junio de 2017, se designó a la Coordinadora del Área “Control en Establecimientos Privados para Adultos Mayores (C.E.P.P.A.M.)”, sin que ello implique modificación alguna de su situación de revista y remuneración. La designación se incluye en la misma Disposición de creación del Área.

⁴ Remitido en respuesta a Nota AGCBA N° 67/2018. También se informa que tramita mediante el EE-2017-26526557-DGTALMYDH.

⁵ Mediante expediente electrónico EX2018-12377438-DGTALMYDH



PROTEGER

Por Disposición N° 10-DGPEI-16 se designó a la Coordinadora del Área de PROTEGER, a partir del día 10 de diciembre de 2015. En entrevistas con la gerente operativa de la Gerencia Operativa de Protección de Derechos⁶ se tomó conocimiento que la Coordinadora se encontraba con licencia ordinaria y gestionando una licencia sin goce de haberes por cargo de mayor jerarquía.

Por Disposición N° 12- DGPDS – 2018, del 27 de Marzo de 2018 fue designada como nueva Coordinadora del Programa Protección de Derechos “Proteger” con fecha retroactiva al 01 de marzo del 2018 como nueva responsable del área, la coordinadora del equipo Interdisciplinario de la Comuna 6 y responsable del área de Capacitación de Proteger.

DAP

Por Disposición N° 9-DGPEI-16 se designó a la Coordinadora del Programa Dispositivo de Alojamiento Protegido para Adultos Mayores Víctimas de Violencia, DAP 1, a partir del 10 de diciembre de 2015.

Por Disposición N° 142-DGPEI-17 se designó a la Coordinadora de la sede del Dispositivo de Alojamiento Protegido para Adultos Mayores Víctimas de Violencia “DAP II”, a partir de agosto de 2017.

En la mencionada entrevista, la gerente operativa señaló que la Coordinadora de DAP I se encontraba con licencia ordinaria, y a la espera de obtener a su finalización, una licencia sin goce de haberes por cargo de mayor jerarquía en la Oficina de Violencia Doméstica (OVD).

Por ese motivo, la entrevista específica del área⁷ -ante la ausencia de responsable formal- fue realizada a las dos profesionales del equipo interdisciplinario que se desempeñaban como coordinadoras desde el 2 de enero de 2018.

El 14 de Marzo de 2018, conforme Disposición N°11-DGPDS-18, se deja sin efecto las disposiciones N° 142-DGPEI-17 y N° 9-DGPEI-17.Art. 2º y se designa a la nueva Coordinadora de DAP I a partir del día 01 de marzo del 2018.

A 20 de Abril, fecha de firma de la entrevista del área, las entrevistadas informaron que se estaba gestionando el expediente de aprobación de la renuncia de la Coordinadora designada por la Disposición N°11-DGPDS-18. Asimismo, informaron sobre la postulación de una profesional del equipo de CEPPAM interesada en trabajar en el Dispositivo, cuya entrevista a cargo de la Dirección, sería efectuada el lunes 16 día lunes 16 de abril.

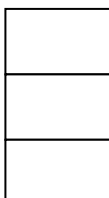
Al momento del cierre de las tareas de campo, el 14 de mayo de 2018, no se obtuvo información sobre la cobertura del cargo vacante.

4.4. Descripción del Programa 30 (Gerencia Operativa de Protección de Derechos de Mayores)

4.4.1. Actividad N° 14 Control de Establecimientos Adultos Mayores (CEPPAM)

⁶ 23 de enero de 2018.

⁷ 8 de febrero 2018



Marco general

Como se definió en el apartado anterior, las intervenciones de CEPPAM se corresponden con las acciones de la Gerencia Operativa destinadas a “Evaluar la calidad de las prestaciones de los establecimientos residenciales en los aspectos psicosociales, nutricionales y en materia de reconocimiento de derechos”.

La Disposición 68-DGPEI-2017 (1 de junio de 2017) establece la creación del Área de Control en Establecimientos Privados para Adultos Mayores (C.E.P.P.A.M.), bajo la dependencia de la Gerencia Operativa de Protección de Derechos de Mayores.

En concordancia con la entrada en vigencia de la Ley 5670/16, en diciembre de 2016, y las modificaciones de estructura, la actual CEPPAM (ex UGCOR) deja de ser una Gerencia Operativa para convertirse en un Área (actividad presupuestaria) dependiente de la Gerencia Operativa de Protección de Derechos de Mayores reduciéndose sus competencias y responsabilidades. Sobre este último punto, tanto respecto a competencias de fiscalización como en relación a la administración del Registro Único de Establecimientos Residenciales para Personas Mayores, estas tareas quedaron a cargo del área del Ministerio de Salud, como autoridad de aplicación: específicamente de la Unidad de Registro y Regulación de Establecimientos Geriátricos, creada por Resolución N° 991/2017; dependencia que ejerce las funciones y atribuciones conferidas en el artículo 21° de la Ley N° 5670/16.

Asimismo, CEPPAM dejó de tener a cargo las notificaciones de las recomendaciones a los titulares de los establecimientos residenciales.

Por lo tanto, en los últimos años el área ha visto reducidas sus competencias, como se describe a continuación. Por la Ley anterior (N° 661/01 y modificatorias⁸) que determinaba el marco regulatorio de los establecimientos residenciales y servicios de atención gerontológico la autoridad de aplicación era el nivel jerárquico superior del Gobierno en materia de Promoción Social, asistido por el nivel jerárquico superior del Gobierno en materia de Salud Pública⁹.

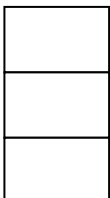
Mediante el Decreto N° 1076/05 se creó la Unidad de Gestión y Control y Registro de Establecimientos Residenciales para Personas Mayores (UGCOR), como Gerencia Operativa en el ámbito de la entonces Dirección de Tercera Edad del Gobierno de la CABA, del Ministerio de Desarrollo Social.

La UGCOR desarrollaba tres actividades principales:

- Inscripción y sistematización del Registro Único y Obligatorio de Asistentes Gerontológicos;
- Registro Único de Establecimientos Residenciales para Personas Mayores
- Evaluación de las prestaciones psicosociales, nutricionales y de derechos de los adultos mayores en establecimientos a fin de garantizar la calidad de vida de los allí alojados, velando por el cumplimiento de sus derechos.

⁸ Leyes N° 1003, 2935 y 3996, reglamentada por Decreto 1076/05, modificado por Decreto 1571/06.

⁹ Por la modificación efectuada por la Ley 3996 del año 2011 autoridad de aplicación pasó a ser la Agencia Gubernamental de Control, con asistencia, en incumbencias propias por materia, de los Ministerios de Desarrollo Social y de Salud.



En 2012, a través del Decreto N° 423/12 UGCOR como Gerencia Operativa, tuvo como funciones:

- Administrar el Registro Único y Obligatorio de Establecimientos Residenciales para Personas Mayores creado por la Ley N° 661.
- Participar en las inspecciones de los establecimientos residenciales para personas mayores, que realizara la Agencia Gubernamental de Control a fin de efectuar recomendaciones.
- Analizar los resultados de las inspecciones realizadas por la Agencia Gubernamental de Control por incumplimientos.
- Elaborar estadísticas de las prestaciones brindadas.

Finalmente, luego de la sanción de la Ley N° 5670/16 pasa a ser la actividad CEPPAM, con las funciones relevadas en este informe. Su marco normativo interno se establece en el “Protocolo Interno de Actuación en Inspecciones del Área Control en Establecimientos Privados para Personas Mayores”, el cual fue aprobado formalmente durante el desarrollo de esta auditoría.

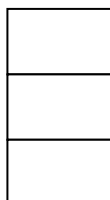
La norma que lo aprueba -Disposición N° 130 de la Dirección General de Protección e Inclusión del 17 de agosto de 2017- establece en sus considerando que:

- Resulta necesario establecer un procedimiento único y detallado para favorecer la operatividad de los operativos y la correcta distribución de tareas de todas las áreas que intervienen, facilitando a los equipos interdisciplinarios una estandarización de las cuestiones a observar para reducir al máximo la detección de irregularidades; y asimismo;
- Que es pertinente aprobar un protocolo interno de actuación en operativos que contribuya con el correcto desenvolvimiento de las áreas y equipos interdisciplinarios que participan en las inspecciones.

Más allá del Protocolo interno de la actividad, aun no ha sido dictado el Protocolo previsto en la Ley 5670/16. Específicamente en el artículo 22° párrafo 4 la norma dispone que será el Poder Ejecutivo quien por vía reglamentaria aprobará un protocolo de actuación conjunta entre la Autoridad de Aplicación y los organismos auxiliares. El ente auditado en respuesta a la nota AGCBA N° 1543/2017 deja de manifiesto que se está trabajando sobre el proyecto del decreto reglamentario¹⁰ y del protocolo de actuación con las áreas intervinientes.

En entrevistas con funcionarios de la Dirección General, de la Gerencia Operativa, y responsables de la actividad se ha coincidido en tal sentido y se ha aclarado que han avanzado en la elaboración del Protocolo conjunto autoridades y técnicos de los organismos intervinientes; entre ellos de áreas especializadas, entre ellas CEPPAM y la Dirección General de Protección y Desarrollo Sostenible.

¹⁰ “El 28 de mayo de 2018 fue aprobado el decreto reglamentario de la Ley 5670. Se trata del decreto N° 170 por el cual se reglamentan los artículos 3°, 4°, 5° (inc. l), 8°, 11°, 12°, 14°, 18°, 19°, 21 ° (inc.c), 22°, 24°, 28°, 29°, 31°, 32°, 38° y 40° de la Ley”.



De este modo, desde la Gerencia Operativa que se espera que tanto el decreto reglamentario de la ley 5670/16 como el Protocolo de Actuación conjunto tengan un impacto positivo para la gestión de la actividad porque plantean procedimientos integrados entre las partes intervinientes.

Protocolo interno: normativa específica

Los objetivos del Protocolo de Actuación en Inspecciones se vinculan con las siguientes temáticas:

- Establecer un procedimiento único y detallado respecto a las verificaciones y la distribución de tareas de las áreas intervinientes.
- Dar a conocer las opciones para una apropiada resolución de las situaciones que se puedan presentar;
- Estandarizar las cuestiones a observar en una inspección;
- Delimitar el ámbito de competencia de los profesionales que interactúan;
- Facilitar el procesamiento de los datos recolectados.

Ante el requerimiento de la Auditoría (Nota N° 1855/2017) el ente auditado respondió que al realizar las inspecciones, el circuito que llevan a cabo los equipos interdisciplinarios así como el procedimiento en caso de recepción de denuncias, se encuentran descriptos en la normativa específica de la actividad: el mencionado Protocolo; documento que fue adjuntado precisamente en la respuesta a dicha nota.

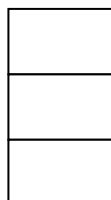
Asimismo, en sus apartados principales se especifican los siguientes contenidos:

- Definición de las inspecciones: integrales, de seguimiento de observaciones y por denuncias o a requerimiento de otros organismos.
- Estructura y descripción de las funciones y tareas específicas de las áreas intervinientes. Las áreas son: a) Sector Planificación de Operativos; b) Sector denuncias; c) Sector Evaluación de Operativos y Recomendaciones; d) Sector Legales.

Uno de los contenidos clave descriptos en el Protocolo es el alcance y los tipos de inspecciones: se trata de uno de los temas con injerencia en la variación de las competencias de CEPPAM, en función de los cambios producidos por la sanción de la Ley N° 5670.

Las inspecciones -cuyas modalidades se describen sintéticamente a continuación- no podrán ser informadas con anticipación por ningún canal a los titulares, directivos o cualquier persona relacionada con la institución a supervisarse.

- Inspecciones Integrales (anual, como mínimo): consiste en una supervisión completa de las prestaciones. Las planifica y organiza la autoridad de aplicación (Ministerio de Salud), constituyendo “CEPPAM es un organismo auxiliar en el ámbito de su competencia” (respuesta del ente auditado a la Nota AGCBA N° 1855/2017).



- Inspecciones por Denuncias o a Requerimiento de otros organismos: se realiza como consecuencia de la recepción de denuncias o requerimientos de otros organismos para lo cual (deben acudir al menos dos de los tres organismos intervinientes en los procedimientos de inspección, uno de los cuales debe tener competencia en la temática objeto de la denuncia o pedido de intervención).
- Inspecciones de Seguimiento de Observaciones: consiste en realizar el seguimiento de las recomendaciones efectuadas en otras inspecciones.

Los aspectos a considerar respecto a las inspecciones están contemplados en el punto 7 del Protocolo “Procedimiento en Inspecciones”. En ese apartado se definen los ejes centrales de la actividad respecto a: a) Inspecciones integrales de rutina; b) Inspecciones derivadas de la recepción de denuncias o a requerimiento de otros organismos; c) Inspecciones de seguimiento de irregularidades.

Específicamente en lo relacionado a las inspecciones integrales -que se realizan como mínimo una vez por año- a cargo de equipos interdisciplinarios de verificadores conformados por trabajadores sociales, psicólogos, abogados y/o nutricionistas- el procedimiento general del Protocolo define las características de las inspecciones en función de las siguientes etapas:

- Antes de la inspección
- Durante la inspección, el equipo ingresa al establecimiento y comienza el operativo (se especifican las indicaciones generales, del área psicosocial, del área nutricional y del área administrativa).
- Finalizada la inspección, el equipo, se reúne para:
 - Intercambiar el score de las áreas y establecer el score final;
 - Acordar el tiempo estimado para la próxima fiscalización de seguimiento;
 - Elaborar un informe final de la inspección (se remite a la Coordinación juntamente con las planillas y el listado de alojados).

Asimismo, el Protocolo contempla la evaluación total de la fiscalización, por parte del Sector de Evaluación de Operativos y Recomendaciones, considerando el resultado de la inspección.

En lo que respecta a las inspecciones derivadas de recepción de denuncias o a requerimiento de otros organismos, el Protocolo establece que, ante contacto directo con el denunciante -presencial o telefónico- el procedimiento se lleva a cabo con el legajo del establecimiento para comparar la información recibida con la registrada.

Si la denuncia / requerimiento amerita la realización de una inspección:

- Se remiten las planillas del operativo (integral o de seguimiento) al sector Planificación de Operativos, indicando motivos, fiscalizadores necesarios, plazo y puntos a relevar. La planilla contiene datos para estadísticas.

- Se realiza la inspección y luego se carga el resultado en la base de datos interna para contemplar los puntos a relevar en la próxima inspección.
- En caso de detectarse en la inspección incumbencias de otro organismo: se realiza derivación.
- De comprobarse ítems de la denuncia: se implementarán las acciones necesarias para que el establecimiento subsane las irregularidades.

En caso de desestimarse la denuncia: se archiva el informe de situación.

El Protocolo prevé el caso especial de “Denuncia por maltrato y abuso de adultos mayores institucionalizados”. Ante esta situación, el Sector Denuncias: Sugerirá al Área de Planificaciones de Operativos que el equipo interdisciplinario esté conformado por personal capacitado específicamente en la detección y abordaje de estos casos.

Si la denuncia recibida identifica al adulto mayor institucionalizado, la misma será remitida sin demora para intervención del Programa Proteger (se podrá organizar operativo conjunto).

Finalmente se determina el procedimiento ante inspecciones de seguimiento de irregularidades.

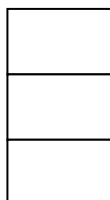
El operativo es efectuado en el plazo establecido por el Sector de Planificación de Operativos a sugerencia del equipo interdisciplinario que detectó las irregularidades anteriores.

El Sector Planificación:

- Designa el equipo de profesionales.
- Informa el día del operativo.
- Entrega a sus integrantes el último informe elaborado a fin de que se cuente con el detalle de las observaciones que el establecimiento debía regularizar y poder así efectuar una verificación de la situación actual. En el caso de verificar irregularidades nuevas, el equipo profesional deberá registrarlas y detallarlas para que, una vez finalizada la inspección, se proceda a planificar un nuevo operativo de seguimiento.

El Protocolo también define el procedimiento en caso de desalojos en establecimientos. Se determina que una vez recibido el pedido de colaboración en una orden de desalojo, la Coordinación General y el Sector de Planificación de Operativos:

- Darán inmediata intervención a la cantidad de profesionales de los equipos interdisciplinarios que consideren necesarios para el operativo dependiendo de la cantidad de adultos mayores (de acuerdo a lo registrado en el legajo).
- El equipo designado deberá constituirse en el establecimiento en la fecha y hora según la orden de desalojo con los antecedentes del establecimiento: informes realizados, listado de alojados, datos de los familiares, etc.
- La tarea de los mismos se ceñirá a verificar la situación socio-sanitaria de los adultos mayores alojados, comunicación con sus familiares y obras sociales en

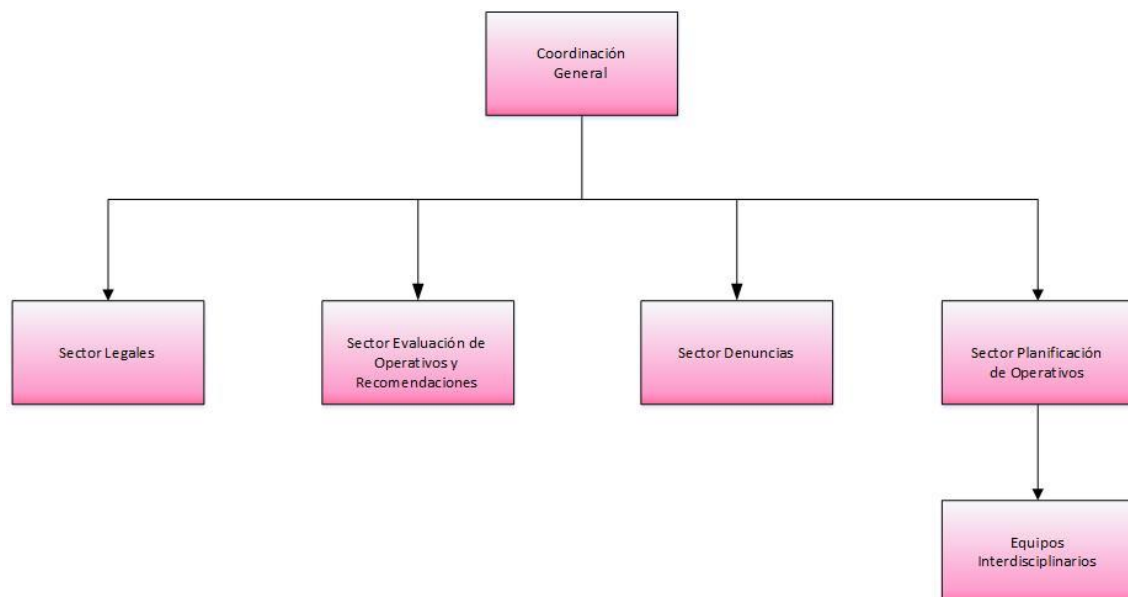


caso de corresponder, velando por la salvaguarda de los derechos de los adultos mayores involucrados.

Estructura interna

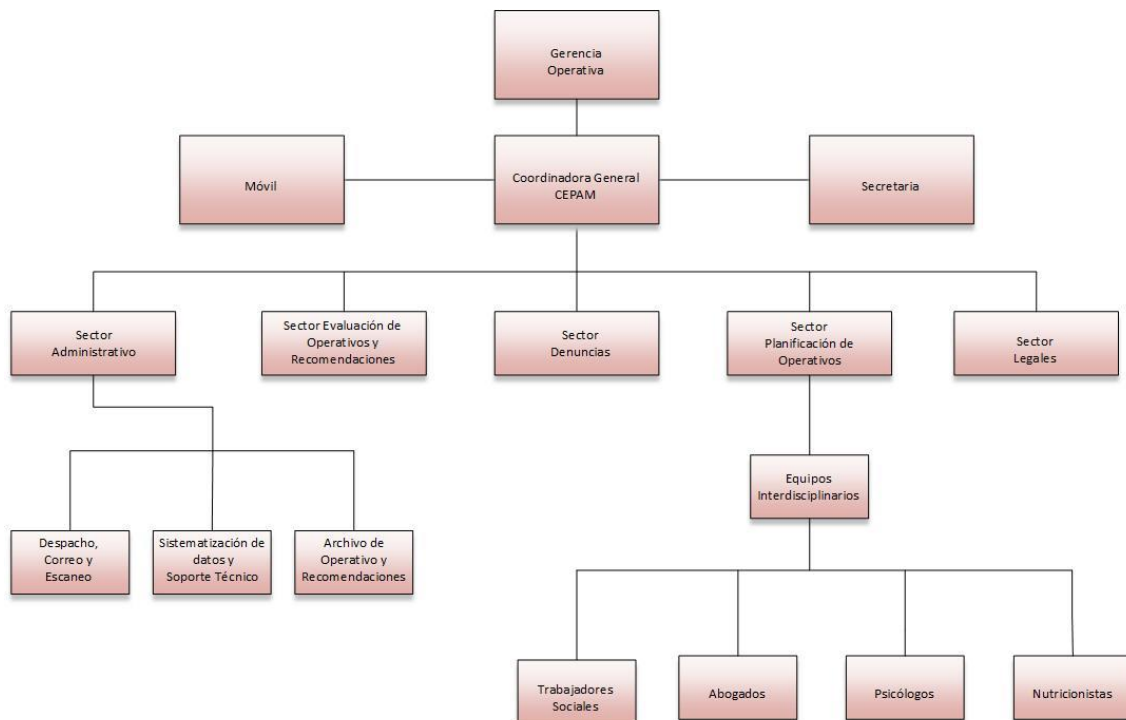
La estructura de CEPPAM definida formalmente en el organigrama que establece el Protocolo -enviado en respuesta NOTA AGCBA N° 1855/2017- abarca los sectores que dependen de la Coordinación General de la actividad:

- Sector Legales
- Sector Evaluación de Operativos y Recomendaciones
- Sector Denuncias
- Sector Planificación de Operativos: de los cuales dependen, a su vez los Equipos Interdisciplinarios.



Elaboración propia en base a información suministrada por el Ente auditado

El siguiente es el organigrama real de CEPPAM, el cual no fue aprobado formalmente y refleja los diferentes sectores del área: fue remitido por el ente auditado en repuesta a la nota AGCBA N° 67/2018.



Fuente: elaboración propia en base a información suministrada por el ente auditado

Respecto a los profesionales a cargo de las inspecciones, el área ha conformado 2 o 3 equipos interdisciplinarios, según los momentos del año (menos cantidad de recursos en épocas de vacaciones). La conformación ideal de cada equipo -como establece el Protocolo- es de un trabajador social, un abogado, un nutricionista y/o un psicólogo. En caso de no contar con los recursos, se suplen con los especialistas de otras disciplinas.

Durante el año 2017 los equipos se conformaron de la siguiente manera:

- Equipo 1: nutricionista, psicóloga, trabajadora social.
- Equipo 2: nutricionista, trabajadora social, abogado.
- Equipo 3: nutricionista, trabajadora social, psicóloga.

Durante las entrevistas, se explicó que durante 2017 las planificaciones integrales se adaptaron a la cantidad de equipos de CEPPAM. Esta situación se modificó en 2018: se requiere verificadores de los tres organismos para las integrales: este acuerdo está definido de palabra porque no está formalizado el Protocolo de actuación conjunta todavía.

Planificación de las inspecciones y otros aspectos relevados derivados del Protocolo

Tal como establece el Protocolo y como fue remitido por el ente auditado en respuesta a la Nota AGCBA N° 1855/2017, las inspecciones integrales son planificadas y organizadas por el Ministerio de Salud como autoridad de

aplicación. Asimismo, especificó que la planificación de los operativos por denuncia o por seguimiento se realiza de acuerdo a demanda y su operatoria se encuentra descripta en el Manual de Procedimiento. De ese modo, es el sector Planificación de Operativos de CEPPAM el que planifica y organiza las inspecciones de seguimiento y las originadas en denuncias o solicitudes de otros organismos.

El orden anual de las inspecciones al mismo establecimiento debería ser: primero la de rutina o integral y luego de la seguimiento. Sin embargo, de lo relevado surge que en los primeros meses de 2017 se llevaron a cabo fiscalizaciones de seguimiento -más amplias que un seguimiento habitual- porque se verificaron aspectos según recomendaciones de inspecciones anteriores y los de competencia de CEPPAM de una inspección integral (nutri-psico social y de derechos de los adultos mayores).

Asimismo, se aclaró que desde la Gerencia Operativa se adoptó esta decisión -consultándolo con el Ministerio de Salud-, y por ser recientemente “Autoridad de Aplicación”, se entiende que estaban adecuándose a la nueva forma de trabajo que motivaba la Ley 5670/16.

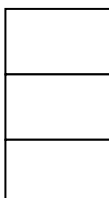
Desde el 2018, por una cuestión de capacidad operativa, los responsables de CEPPAM y la Gerencia Operativa acordaron con la autoridad de aplicación planificar 4 inspecciones integrales diarias (para el período de vacaciones de verano); e incorporar a este esquema la programación de dos inspecciones de seguimiento o las que se motiven por denuncias o seguimientos de denuncias.

Para las inspecciones de CEPPAM se acordó con la autoridad de aplicación la realización de visitas –dentro de lo posible- en el radio de 10 cuadras durante el día para evitar distancias largas ya que los verificadores no cuentan con viáticos y el chofer estaba con licencia médica al momento de la entrevista con la responsable. El móvil no es de uso exclusivo para CEPPAM sino que tiene otras prioridades (traslado de adultos mayores de DAP, por ejemplo).

En función de la articulación entre ambos organismos (autoridad de aplicación y Gerencia Operativa / CEPPAM) el circuito de planificación y comunicación de operativos integrales desde Salud a CEPPAM fue modificado por la Autoridad de Aplicación a fines de 2017 pasando de una modalidad informal a una formal y aumentando los plazos de comunicación.

Durante 2017, el circuito fue informal y con menor anticipación. El personal del área a cargo del Ministerio de Salud realizaba la planificación e informaba los operativos por WhatsApp al celular de la coordinadora con una antelación de 24 a 48 hs.

Desde 2018 CEPPAM comenzó a recibir por comunicación oficial y con anticipación de tres días hábiles la grilla semanal de planificación de las inspecciones integrales. Consta de los días y los destinos (establecimientos) a verificar. En respuesta al requerimiento de la AGCBA, el Ministerio de Salud ratificó lo relevado en CEPPAM en tanto respondió que la Unidad planifica las inspecciones integrales informando la programación de las mismas mediante



comunicación oficial a las reparticiones que funcionan como organismos auxiliares (CEPPAM y Dirección General de Fiscalización y Control, DGFYC).

Al ser consultado sobre la descripción de la planificación y articulación con CEPPAM -y la fecha en la cual se implementó la comunicación oficial- el Ministerio de Salud confirmó que la nueva práctica de la planificación y articulación con CEPPAM de las fiscalizaciones mediante comunicación oficial se implementó a finales de 2017 puesto que con anterioridad se realizaban por mail y/o teléfono.

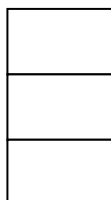
Consideraciones generales del Protocolo

Como se especificó anteriormente, el Protocolo interno de CEPPAM -que fue formalizado en agosto de 2017- es el documento que se utiliza como marco para las fiscalizaciones: de la entrevista con la coordinación surge que resta su actualización en cuestiones que fueron derivándose de la experiencia del trabajo desde la vigencia de la Ley N° 5670. La norma, como fue detallado anteriormente, prevé un Protocolo de Actuación Conjunta entre Ministerio de Salud, Ministerio de Desarrollo Social y AGC, que no fue elaborado todavía.

Especialmente se manifestó la necesidad de la aprobación de lineamientos conjuntos dado que durante las inspecciones se presentan cruces de competencias y de criterios, por ejemplo en el control nutricional.

Por otro lado, se relevó la falta de formalización en el Protocolo de diferentes circuitos y aspectos sustantivos para el desarrollo de la actividad, por ejemplo:

- Inspecciones previo levantamiento de clausura socio-sanitaria: el circuito actual determina que las disposiciones de clausura son generadas por la AGC, siendo CEPPAM la que confecciona el listado de alojados de los establecimientos geriátricos, entre otras funciones.
- Quedaron desactualizados los legajos impresos de los establecimientos al ser digitalizados, con lo cual perdió vigencia el circuito de búsqueda de antecedentes previsto en el Protocolo. Los verificadores no cuentan con todos los antecedentes de los establecimientos ni disponen de la información del nuevo Registro de Establecimientos. En consecuencia, los verificadores se encuentran con información parcial de los geriátricos a controlar al momento de realizar las inspecciones.
- No figuran los criterios para determinar los score por área: los criterios de evaluación, con puntajes de 0 a 10, son los mismos que utilizaba la UGCOR pero no se incluyen en el Protocolo. Los aspectos de cada área son evaluados por cada profesional con la clasificación de “muy bueno”, “bueno”, “regular” y “malo”. Posteriormente, se realiza un promedio de score final que establece un puntaje único para la calidad de la prestación general del establecimiento inspeccionado (sus criterios no han sido definidos en el Protocolo).
- La codificación de las recomendaciones vigente (79 códigos) requiere de ajustes según las competencias definidas en la Ley. Desde el área se espera que esta nueva codificación se complete y actualice a partir de la



reglamentación de la Ley y el Protocolo de actuación común. Tampoco se incluye este tema en el Protocolo.

- No está previsto el circuito para que los organismos auxiliares (AGC y CEPPAM) tengan conocimiento del resultado de los informes finales remitidos a los establecimientos. Hasta el momento, los organismos auxiliares elevan los informes a la autoridad de aplicación de forma individual (cada organismo, de cada inspección). Por lo tanto, los organismos auxiliares desconocen las recomendaciones sobre sus áreas de competencia que fueron remitidas por la autoridad de aplicación a los establecimientos, las cuales darán lugar a inspecciones posteriores de seguimiento y/o denuncia.

- Respecto a este último punto, la Dirección General de Planificación Operativa del Ministerio de Salud, agregó que se está trabajando para contar con un sistema que permita unificar los informes de los organismos auxiliares con el de la autoridad de aplicación.

Inspecciones realizadas en 2017

A requerimiento de la AGCBA (Nota N° 67/2018), el ente auditado brindó el listado de establecimientos de adultos mayores con el detalle de:

- Cantidad de inspecciones efectuadas
- Dirección, nombre, mes, o fecha de supervisión
- Tipo de operativo y resultado del mismo (calidad de la prestación)

Del análisis de la información brindada, surgen 1200 inspecciones en total, que representan fiscalizaciones programadas sobre un total de 528 establecimientos, con una suma de 19.190 camas habilitadas.

Del total de inspecciones, durante el año fueron programadas 668 (55,6%) inspecciones de rutina o integrales y 532 (44,3%) de seguimiento. Asimismo, 67 (5,59%) no fueron realizadas, 46 de ellas (3,84%) debido a que el establecimiento no permitió el ingreso, 20 (1,67%) porque el establecimiento no funcionaba más y 1 (0,08%) porque en la dirección registrada no se encontraba un geriátrico.

La frecuencia mensual de las inspecciones se presenta a continuación:

Mes	Cantidad de inspecciones
Enero	104
Febrero	92
Marzo	136
Abril	118
Mayo	131
Junio	104
Julio	81
Agosto	87
Septiembre	88
Octubre	96
Noviembre	83
Diciembre	80
Total	1200

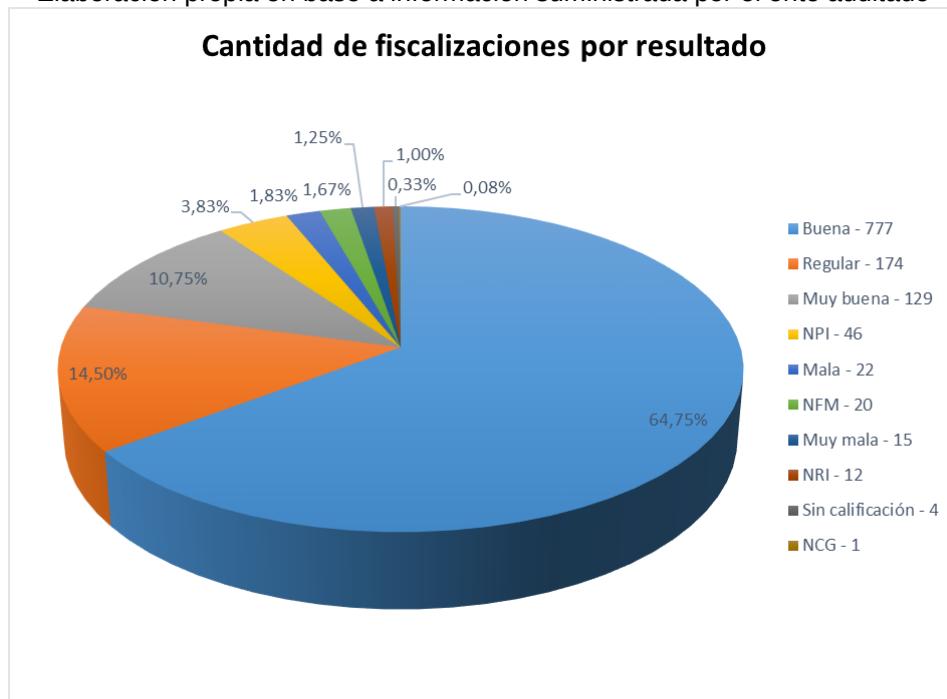
Elaboración propia en base a información suministrada por el ente auditado

Como se observa en el cuadro, los meses de marzo y mayo concentraron la mayor cantidad de inspecciones, con 136 y 131 respectivamente. Los meses de julio y diciembre presentan las cantidades más bajas, con 81 el primero y 80 el segundo.

Por otro lado, de los registros suministrados surgen los resultados de la inspección:

Categorización	Cantidad de inspecciones	%
Muy buena	129	10,76
Buena	777	64,80
Regular	174	14,51
Mala	22	1,83
Muy mala	15	1,25
No registra inspección	12	1,00
No permite ingreso	46	3,84
No funciona más	20	1,67
No constituye geriátrico	1	0,08
No categorizados	4	0,25
Total	1200	100

Elaboración propia en base a información suministrada por el ente auditado



Elaboración propia en base a información suministrada por el ente auditado

Legajos de establecimientos / requerimientos de organismos y denuncias

A continuación se presenta el análisis de los legajos que han conformado la muestra de establecimientos seleccionados, que, como se expuso anteriormente, ha contemplado un conjunto de 15 legajos de establecimientos, con dos de cada categoría de resultado de inspección y considerando los dos tipos de inspecciones: seguimiento e integral, e incluyendo 4 legajos de establecimientos objeto de denuncia en 2017.

La muestra general ha sido la siguiente:

Establecimiento	Rutina o seguimiento	Categorización
Álvarez Julián xxxx	Rutina	Muy buena
Espinosa xxxx	Seguimiento	Muy buena
Cucha Cucha xxxx	Seguimiento	Buena
24 de noviembre xxxx	Rutina	Buena
Acosta Mariano xxx	Seguimiento	Regular
Argerich xx	Seguimiento	Regular
Condarco xxxx	Rutina	Mala
Álvarez Thomas xxxx	Seguimiento	Mala
Boedo xxx	Rutina	Muy mala
Echeandia xxxx	Rutina	Muy mala
Carlos Calvo xxxx	Rutina	No registra inspección
Jean Jaures xxx	Rutina	No registra inspección
Andonaegui 3586	Seguimiento	No permite ingreso
Moreto 678	Seguimiento	No permite ingreso
Gallo 734	Seguimiento	No funciona más

Elaboración propia

Y los establecimientos denunciados han sido los siguientes¹¹:

Establecimiento	Motivo de la denuncia
Mariano Acosta xxx	Violación de clausura
Echeandía xxxx	Violación de clausura
Álvarez Thomas xxxx	Violación de clausura
Condarco xxxx	Violación de clausura
Julián Álvarez xxxx	Denuncia desestimada

Elaboración propia

Respecto a los establecimientos con denuncias, las mismas dieron lugar a una continuación de clausura de los establecimientos para 3 casos (son establecimientos para los cuales ya se había efectivizado una clausura y se corroboraron violaciones a las mismas), y para un último caso se procedió a

¹¹ Se ha eliminado la numeración por una cuestión de confidencialidad.

clausurar el establecimiento por razones de afectación a las condiciones mínimas de seguridad. Esta información ha sido registrada en los legajos correspondientes.

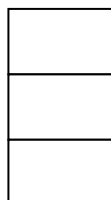
De lo relevado, surge que en el caso de las denuncias recibidas directamente en el área -evaluadas para que sean objeto de inspección- se les comunica de manera oficial al Ministerio de Salud para la planificación de una inspección integral si es que no se realizó ninguna durante el año. Caso contrario, se realiza una de seguimiento con otro organismo como auxiliar, en cumplimiento del art. 25 de la Ley 5670/16.

La estadística de las denuncias y requerimientos de otros organismos, de los últimos años por motivo, se grafica a continuación:

Denuncias 2015	TOTAL	Denuncias 2016	TOTAL	Denuncias 2017	TOTAL
Telefónica	115	Telefónica	109	Telefónica	5
Personal	10	Personal	8	Personal	11
Correo Electrónico	4	Correo Electrónico	8	Correo Electrónico	14
Surgidas de Inspección	1	Surgidas de Inspección	5	Surgidas de Inspección	8
Defensorías	36	Defensorías	29	Defensorías	50
Juzgados	0	Juzgados	9	Juzgados	20
Fiscalías	0	Fiscalías	0	Fiscalías	4
Proteger	0	Proteger	7	Proteger	7
Varios	33	Varios	11	Varios	2
Total	199	Total	186	Total	121
Tipos de Denuncia		Tipos de Denuncia		Tipos de Denuncia	
Psicosocial	166	Psicosocial	166	Psicosocial	106
Nutricional	46	Nutricional	46	Nutricional	20
Sanitarias	96	Sanitarias	96	Sanitarias	31
Maltrato	65	Maltrato	65	Maltrato	42
Seguridad	66	Seguridad	66	Seguridad	27
Citaciones	33	Citaciones	48	Citaciones	4
Concretadas	20	Concretadas	37	Concretadas	3

Elaboración propia en base a información brindada por el ente auditado

La mayor vía de demanda ha sido la telefónica, salvo en el año 2017; año en el cual se ha visto mermada la cantidad de denuncias al no contar con línea telefónica luego de la mudanza a la nueva sede de la actividad.



La coordinadora explicó que desde enero de 2018 recién cuentan con línea telefónica para recibir denuncias de organismos y de particulares: 4370-8123 “que aún no es difundido ni conocido como era el número de la anterior sede”¹².

Hasta la finalización de las tareas de campo de este proyecto no se ha difundido el número de teléfono de CEPPAM en la página de Internet del Gobierno de la Ciudad www.buenosaires.gob.ar/desarrollohumanoyhabitat/personasmayores.

Por otro lado, además de lo ya especificado, en la información consignada en el conjunto de legajos de la muestra, se verificaron los registros referidos a las inspecciones realizadas por los equipos interdisciplinarios durante 2017, en base al relevamiento de control interno: planillas con información general y específica tras la entrevista realizada a la coordinadora de la actividad en sede del programa¹³: planillas de evaluación integral, anexos de evaluación edilicia, de personal, alimenticia y psicosocial. También se tomaron en cuenta los registros de las recomendaciones resultantes de las inspecciones que posteriormente se remiten a la autoridad de aplicación: Unidad Ejecutora de Registro y Regulación de Establecimientos Geriátricos del Ministerio de Salud del GCBA.

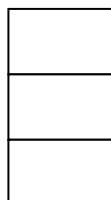
En ese sentido, del relevamiento efectuado en la sede de CEPPAM surge que los legajos deben contener las planillas de las inspecciones, informes de evaluación (los scores de las 3 áreas y score general), planilla de recomendaciones, notas de elevación a la gerencia operativa, a la DG, a la AGC (si correspondía), nota con recomendaciones a la autoridad de aplicación. Previamente se utilizaban legajos impresos -previos al proceso de digitalización que tuvo lugar en el tercer trimestre de 2017- los que según explicó la coordinadora estaban ordenados en un mueble fichero por orden alfabético del domicilio, no por nombre de fantasía del lugar ni ningún otro criterio. Esos legajos se remontaban a la creación de UGCOR por lo tanto registraban la información de las diferentes inspecciones. Otro armario era destinado a los establecimientos que ya no funcionaban más.

Por decisión de las autoridades se escaneó la información que contenía cada legajo de establecimiento activo, desde 2015: la información anterior no fue escaneada y fue archivada solamente en papel. Como los legajos están archivados en el subsuelo y no pueden ser consultados con facilidad, esta situación impide la revisión inmediata por parte de los equipos antes y después de las verificaciones, como establece el Protocolo.

Hasta el momento de la digitalización los legajos contaban con una “Grilla Histórica” donde a modo de síntesis y en la carátula del legajo constaba: fecha de todas las inspecciones realizadas, equipo y calidad de la prestación. A modo

¹² Al momento del descargo se ha incorporado información sobre la línea telefónica y prestaciones de CEPPAM en la página <http://www.buenosaires.gob.ar/desarrollohumanoyhabitat/personasmayores/apoyoyservicios/controldeestablecimientos>

¹³ En sede de CEPPAM 02/02/18.



de ejemplo se tomó vista de una carpeta de un legajo del año 2012 que todavía estaba sin archivar (donde constaba la grilla histórica como carátula).

Asimismo, se cotejó la información integrante de los legajos de la muestra con la remitida por el ente auditado en respuesta la nota AGCBA 67/2017 (listado de establecimientos con sus correspondientes tipos de fiscalización, la calidad de la prestación, el período en que se llevó a cabo la inspección y el resultado general de la calidad de la prestación basado en el score por área).

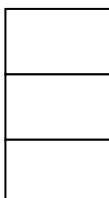
De esta manera se procedió a cruzar la información contenida en dichos documentos y obtener un análisis cuantitativo del contenido de los legajos en cuestión, más precisamente de la existencia o no de las diferentes actividades sustantivas de relevamiento de control interno que se ven reflejadas en las planillas y de las recomendaciones mencionadas anteriormente.

Del análisis llevado a cabo han surgido como datos principales los siguientes:

- De las 49 inspecciones programadas en el año 2017 que constan en los 15 legajos se han podido efectivizar 39. Esta cantidad de inspecciones concuerda con las inspecciones registradas en la información brindada por el ente auditado en respuesta al requerimiento.
- Las 10 inspecciones restantes no han podido llevarse a cabo por los siguientes motivos: el establecimiento no funcionaba más en 4 casos, no se permitió el ingreso al equipo de inspección en otros 4 y en los 2 no se consigna motivo.

De las 39 inspecciones efectivamente realizadas, contenidas en los 15 legajos de la muestra:

- En 4 no consta la planilla de evaluación integral (10,3%).
- En 10 no constan las planillas con códigos de recomendaciones y observaciones (25,6%).
- En 24 no figuran los informes con recomendaciones que se elevan a la autoridad de aplicación (61,5%). Si se analizan sólo las inspecciones de rutina (18 inspecciones realizadas de 39, sin contemplar las inspecciones de seguimiento y por denuncias), en 9 de dichas inspecciones no constan dichas recomendaciones (50%).
- En 9 no figuran las planillas del análisis del personal de los establecimientos ni las planillas de análisis psicosocial. (23%).
- Con respecto a los tres anexos restantes que configuran los legajos para cada inspección (anexo de entrevistas a los adultos mayores que viven en cada establecimiento, anexo de análisis de la alimentación provista por el establecimiento y anexo de estado edilicio del establecimiento) no constan en 11 de las inspecciones (un 28% sobre el total).
- En todos los legajos consta información de inspecciones previas al período auditado: se trata de información de inspecciones realizadas en el 2016 y 2015.
- En todos los legajos el mes en que se realizó la inspección y el resultado de la misma concuerdan con los datos provistos en el requerimiento.



Con respecto al orden de la información que integra los legajos digitalizados, en todos los casos no se respeta la secuencia cronológica, tanto en el orden interno de páginas de cada archivo, como en el orden cronológico de los archivos entre sí para cada legajo.

Se presentan distintos ejemplos de situaciones, además, que denotan otras debilidades de control interno en su proceso de digitalización:

- Escaneos de páginas que habían sido invalidadas manualmente;
- Escaneos que no pertenecen a los legajos en los cuales han sido archivados;
- Escaneos de documentos que constan en los legajos que están incompletas.

El contenido de los archivos escaneados ha sido digitalizado sin un formato estandarizado, lo cual también implica debilidades de control interno: en formatos Word y PDF sin seguir un criterio de contenido pre establecido para un correcto análisis por parte de los equipos en futuras inspecciones y para su archivo y supervisión por parte de la coordinación del área. En ese sentido, existen legajos digitalizados que contienen uno o dos archivos con todos los escaneos (fiscalizaciones, planillas de evaluación, documentación del establecimiento y su titular, clausuras y notificaciones de procedimientos judiciales), todos estos elementos sin seguir un orden cronológico, mientras que otros constan de más de 10 archivos con toda esta información mezclada entre uno y otro.

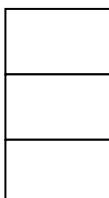
Registro Único y obligatorio de Establecimientos

El universo a ser fiscalizado por CEPPAM lo integran los establecimientos del “Registro Único y Obligatorio de Establecimientos para personas mayores”, actualmente administrado por el Ministerio de Salud en su calidad de Autoridad de Aplicación.

Como se expuso previamente es la Unidad de Registro y Regulación de Establecimientos Geriátricos, creada por Resolución N° 991/2017, el área del Ministerio de Salud que tiene a cargo las funciones y atribuciones conferidas en el artículo 21° de la Ley N° 5670/16 a la Autoridad de Aplicación, entre otras la de “Controlar y mantener actualizado el Registro creado por la presente Ley” así como “Evaluar la calidad de las prestaciones que brindan los establecimientos” y “dirigir las tareas de los organismos auxiliares”. CEPPAM es uno de ellos así como la DGFyC por parte de la AGC.

Tal como se indicó en páginas anteriores, desde el área no se tiene acceso al Registro, ni a los datos que conforman el mismo por acceso remoto (vía internet ni vía SADE por ejemplo).

A fin de complementar la información relevada sobre las actividades del área de CEPPAM y su articulación con el Ministerio de Salud, se realizó un requerimiento a la Dirección General de Planificación Operativa de dicho Ministerio, de la cual depende la Unidad de Registro y Regulación de Establecimientos Geriátricos.



En el requerimiento sobre este tema efectuado al Ministerio de Salud, mediante Nota AGCBA 405/2018, se solicitó copia del Registro en formato digital, así como los mecanismos de difusión.

La respuesta fue que se encontraban impedidos de remitirlo porque “el Registro funciona actualmente bajo el sistema RLM que no permite la extracción de informes” y está a disposición para consultas en las máquinas del sector. Se consultó cuántos establecimientos conformaban el Registro: se indicó que con el procedimiento de registro finalizado el sistema contaba con 41 establecimientos sobre un total de 532 cédulas enviadas durante 2017 a todos los geriátricos del padrón del Gobierno en las que se informó sobre la obligatoriedad de inscripción en el Registro. El nuevo Registro cuenta con mayores campos que el anterior: se agregan el cuit/cuil del titular y director, el domicilio legal y los datos de la habilitación.

La dependencia del Ministerio de Salud también consignó que las 532 cédulas se corresponden con el listado de geriátricos remitidos por CEPPAM, entonces UGCOR, del cual se dieron de baja los constatados como cerrados durante el año y los que no corresponden con la jurisdicción. El mencionado padrón fue brindado por la propia CEPPAM al Ministerio de Salud.

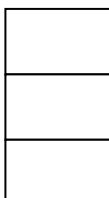
Hasta tanto no cuente con el Registro actualizado de Salud, CEPPAM no dispone con otra nómina que su propio padrón / registro, el cual se encuentra obsoleta en distintos campos y va actualizando a medida que va realizando inspecciones. De ese modo, los equipos de CEPPAM no cuentan con información integral de los establecimientos a verificar: los datos actualizados de los titulares de los establecimientos, el estado de situación de los establecimientos, la categoría de habilitación y la cantidad de camas, etc. El padrón CEPPAM sigue activo en búsqueda por internet (google), así lo ha verificado el equipo de auditoría: puede accederse al mismo en el link <http://www.buenosaires.gob.ar/salud/fiscalizacion-sanitaria-en-establecimientos-geriatricos>¹⁴

4.4.2. Actividad N° 15 Proteger (Protección de Derechos)

Marco general

Como se especificó previamente, la actividad Proteger constituye el “área específica de protección de derechos” que establece la Ley N° 5420/15 de

¹⁴ Con acceso hasta la finalización de las tareas de campo. Consta de 600 geriátricos con los campos: Número de Registro, Domicilio, Establecimiento, Categoría, Camas habilitadas, Teléfono, Nombre de fantasía, Titular, Director, Profesión, Matrícula, Modificaciones en trámite. La página –en cuyo pie está el pdf con el Registro se presenta con la siguiente información: “Fiscalización Sanitaria en Establecimientos Geriátricos. La Gerencia Operativa de Regulación y Fiscalización (GORyF) asiste a otras unidades organizativas del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en la fiscalización y control sanitario de establecimientos residenciales y servicios de atención gerontológico”. Junto al Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat, la Unidad de Gestión de Control y Registro de Establecimientos Residenciales y otros servicios de atención gerontológica para Adultos Mayores (UGCOR) y la Agencia de Control Gubernamental, se efectúan tareas de control, relevamiento y fiscalización en centros asistenciales gerontológicos. La UGCOR, se encarga de crear y mantener un Registro Único de Establecimientos de la Ciudad, el cual es fiscalizado sanitariamente por médicos coordinados por la GORyF y es la Agencia Gubernamental de Control quien vela por la habilitación municipal debida.



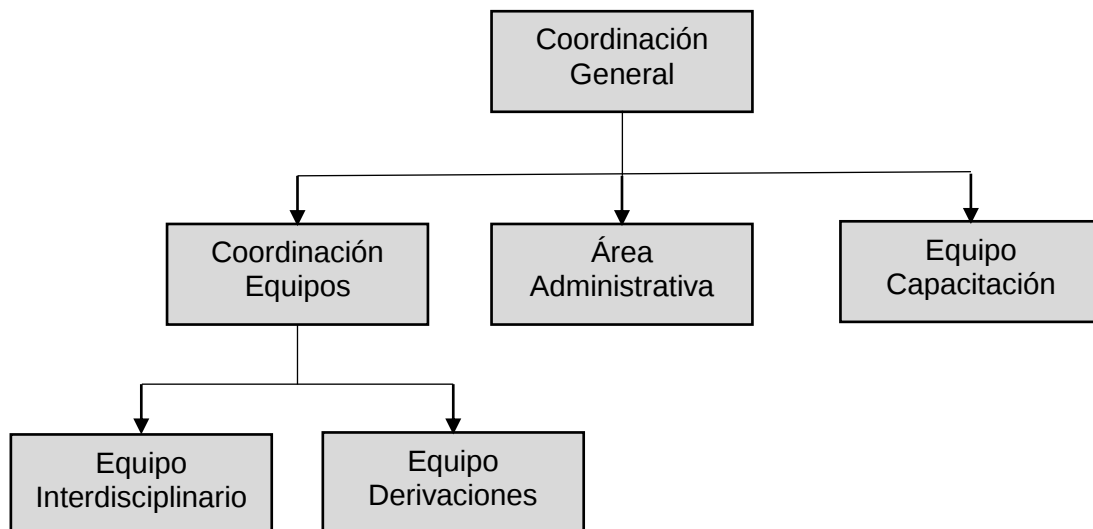
“Prevención y Protección Integral contra el abuso y maltrato a los adultos mayores”.

La Resolución N° 41 del año 1999 -de la entonces Subsecretaría de Gestión de Acción Social- creó el “Programa Proteger” como un 0-800 “consistente en la aplicación de un servicio telefónico que permita a todos los adultos mayores encontrar un espacio de escucha, ayuda y orientación ante una situación de desamparo, como así también, ser asistidos en los Centros de Orientación ante una situación de desprotección y/o maltrato”¹⁵.

Posteriormente, en el año 2008 -mediante el Decreto N° 1349 de 2008 - el Programa Proteger se transfiere de la Subsecretaría de Tercera Edad de Desarrollo Social a la Dirección General de Atención y Asistencia a la Víctima de la Subsecretaría de Derechos Humanos de la Vice Jefatura de Gobierno; para volver a ser transferido en 2012 –mediante el Decreto N° 415- a la órbita de la Subsecretaría de Tercera Edad, dependiente del Ministerio de Desarrollo Social.

Estructura interna

De acuerdo al Protocolo de intervención de Proteger, enviado en respuesta a la Nota AGCBA N° 1543/2017, el siguiente es el organigrama formal establecido para la actividad:



Elaboración propia en base a información suministrada por el ente auditado

El organigrama formal coincide con el real durante el período auditado (2017), salvo el Área Administrativa que ha quedado sido desafectada a fin de año, según indicó la responsable en entrevista con el equipo de Auditoría.

¹⁵ Art. 11 Resolución 41/99/Subsecretaría de Gestión de la Acción Social.



La norma interna de Proteger define el organigrama y las funciones de cada equipo integrante, no así su conformación mínima.

Las siguientes son las síntesis de las funciones de cada equipo:

Equipo Interdisciplinario:

- Intervenir en forma inmediata en casos de recepción de denuncias de violencia, o cuando los adultos mayores sean víctimas de delitos, sea por derivación de organismos judiciales o de la seguridad o por contacto directo.
- Actuar en casos de adultos mayores solos en situación de vulnerabilidad, por abandono o carencia de redes.

Equipo de Derivaciones:

- Intervenir en toda situación en la que los derechos de los adultos mayores se vean amenazados o vulnerados, articulando con distintos actores (efectores de la Subsecretaría de Tercera Edad, organismos públicos y/o privados de la CABA, nacionales, provinciales) las acciones necesarias para brindar, en la medida de lo posible, una respuesta satisfactoria e integral.

Equipo de Capacitación:

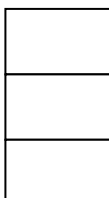
- Diseñar y brindar capacitación interna, a organismos involucrados en la problemática abordada por el Programa y a la comunidad en general.

Protocolo interno: normativa específica

El protocolo específico de la actividad Proteger fue aprobado mediante la Resolución Nº 432/2015, con fecha 5 de junio de 2015.

En sus considerando, la Resolución contempla, entre otras, las siguientes situaciones:

- Que entre las misiones y funciones asignadas a la Subsecretaría de Tercera Edad se encuentran las de diseñar e implementar políticas que garanticen la inclusión social de los adultos mayores y su asistencia integral;
- El incremento de la población de 60 años o más, que ocasiona nuevas situaciones de carácter social: aumento del abuso, maltrato, violencia y discriminación, así como prácticas negligentes hacia las personas mayores;
- El aumento en la perspectiva de vida, que conlleva a un aumento de la dependencia por enfermedades crónicas, transformando a los adultos mayores en un grupo de alta vulnerabilidad (uno de los factores de mayor incidencia en los malos tratos);
- En ocasiones se delega su cuidado en personas que no se encuentran debidamente capacitadas, dando lugar a malos tratos y aprovechamientos económicos (más proclives sin redes de contención);
- En la CABA: el 21,6% de la población tiene 60 años o más, lo que se traduce en 625.187 adultos mayores.; en 2014 se ha recibido un promedio de 3,14 denuncias por día;
- Incremento constante de adultos mayores que viven solos; personas de edad avanzada en situación de extrema vulnerabilidad por carencia de redes de



contención que requieren la intervención del Estado para articular diversos dispositivos de atención;

La norma de aprobación concluye que “Frente a todas estas problemáticas deviene pertinente contar con un Área específica que desarrolle sus funciones de manera transversal a los diferentes Programas de la Subsecretaría, constituyéndose en articulador entre ellos y con diversos organismos públicos y privados relacionados con los Adultos Mayores de manera de buscar soluciones integrales para la víctima directa, apoyo para su entorno familiar o social y la concientización de la comunidad en general”.

De ese modo, “resulta necesario repensar el campo de actuación del Programa de Protección de Derechos, adaptando su accionar a las nuevas realidades en que se ven inmersos los Adultos Mayores, teniendo en cuenta el nuevo contexto social y los lineamientos precedentemente descriptos”.

En esa línea se establecen los objetivos de Proteger, los que se vinculan con la intervención de los equipos que forman parte de su organigrama, es decir los interdisciplinarios y los de capacitación:

- Funcionamiento de manera transversal a los distintos efectores de la Subsecretaría para brindar apoyo integral a los adultos mayores en la defensa de sus derechos y acompañamiento, apoyo y contención; Intervención de manera activa con el fin de garantizar el acceso a la justicia en situaciones de extrema vulnerabilidad derivadas de violencia, abuso, maltrato, abandono o carencia de redes.
- Concientizar a la comunidad en general y al núcleo social de los adultos mayores, con el objeto de desterrar estereotipos negativos respecto de la vejez y el envejecimiento, a fin de reducir las situaciones de abuso, maltrato, abandono, etc.
- Buscar alternativas tendientes a empoderar a los destinatarios de este Programa, reforzando su autoestima, potenciando sus capacidades, ampliando sus redes con el fin de evitar el aislamiento, que favorece su condición de víctima.

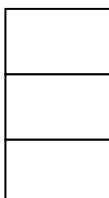
A continuación se definen los conceptos de:

Abuso, maltrato y violencia, así como los tipos de abuso, maltrato y violencia en función de las definiciones de la N° 5420/15 (a diferencia de lo contemplado en la Ley se agrega el concepto “violencia”).

Respecto al “Sujeto activo de las conductas” se especifican¹⁶: grupo familiar, cuidadores, allegados, vecinos, apoderados, instituciones, tanto del ámbito público como privado y sus dependientes.

Los lineamientos que guían los principios generales de actuación de Proteger, según el Protocolo son:

¹⁶ Conforme la Ley 1265 y modificatorias (De Protección y Asistencia a las Víctimas de Violencia Doméstica”).



- Intervención orientada a la búsqueda de una resolución integral de la problemática del Adulto Mayor
- Refuerzo de su autoestima, promoción de aptitudes y habilidades, reconstrucción de lazos preexistentes
- Evitar la revictimización de los adultos mayores
- Promoción de acuerdos con los distintos organismos intervinientes a fin de: elaborar un plan de acción que facilite el acceso a la justicia; garantizar adecuados tratamientos y servicios que tiendan a la solución integral de su problemática (éste último punto también con organismos privados)
- Promoción de la difusión de los derechos de los adultos mayores y la concientización tanto de distintas áreas del GCBA, como también de la comunidad en general
- Realización de jornadas de capacitación para los diferentes organismos que intervienen en las problemáticas del adulto mayor.

El Protocolo define -en otro de sus apartados sustantivos- los procedimientos frente a diferentes situaciones:

- Situaciones de vulneración de Derechos que no impliquen riesgo para la integridad física o psíquica.
- Situaciones de violencia, abuso, maltrato o extrema vulnerabilidad por abandono o carencia de redes: violencia, abuso o maltrato perpetrado mediante acción u omisión, sea por miembros de su familia, grupo conviviente o por terceros. Se hace referencia a las intervenciones de los equipos ante situaciones de riesgo alto, medio o bajo.
- Recepción de una solicitud de intervención por intermedio de organismos de seguridad.
- Presentación espontánea de la propia víctima: en este caso se concertará una entrevista interdisciplinaria a la mayor brevedad posible para efectuar una evaluación integral que contendrá el potencial riesgo en el que podría encontrarse.
- Presentación efectuada por terceros: se procura que aporte la mayor cantidad de datos posibles con el fin de obtener información suficiente para poder determinar el lineamiento de acción a seguir.
- Situaciones de extrema vulnerabilidad por abandono o carencia de redes.

Finalmente el Protocolo describe los “Criterios de apertura y cierre de legajos”:

a. Apertura:

Toda presentación, sea telefónica, personal, vía mail, etc. e independientemente del motivo que se trate, originará la apertura del

correspondiente legajo. En él se volcarán todas las intervenciones y derivaciones que se hayan realizado. Los legajos tendrán el carácter de información reservada.

b. Cierre:

El cierre de un legajo únicamente implica que se deja de realizar un seguimiento activo del caso en cuestión. De ningún modo el cierre de un legajo impedirá su reapertura en caso que sea menester.

Previo evaluación de la Coordinación de Equipos se procederá al cierre de un legajo en las siguientes situaciones:

- Al agotarse la intervención del Programa: ante medidas de protección y contención pertinente; caso enmarcado en un proceso judicial.
- La voluntad de la víctima de no aceptar o continuar contando con la intervención del Programa: salvo indicadores de riesgo alto o un grado tal de deterioro cognitivo en el que se presuma que sus facultades se encuentren disminuidas.
- Se ha cumplido con la finalidad de la intervención en la búsqueda de una solución adecuada a la problemática del adulto mayor.

Consideraciones generales del Protocolo

Del relevamiento efectuado surge la necesidad de actualizar el Protocolo en tanto no contempla los criterios para: la evaluación de los tipos de riesgo, la definición de las actuaciones, los registros de las intervenciones, la conformación de los equipos, los registros y asistencias de llamadas el seguimiento y cierre de casos; entre otros aspectos fundamentales de las intervenciones.

Asimismo, la normativa interna presenta de manera incompleta los circuitos y actuaciones respecto a las funciones y tareas de los profesionales y personal interviniente en las intervenciones, no define de forma completa los circuitos de intervención y articulación con organismos con los cuales se articula de manera permanente (Oficina de Violencia Doméstica de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, Ministerio Público Fiscal de la Nación, Ministerio Público de la Nación Defensa, Ministerio Público Fiscal de la CABA) ni los criterios para la realización de denuncias ni presentaciones judiciales en organismos judiciales civiles y/o penales. Tampoco se han incluido los datos que constan en la planilla de admisión, ni se especifican criterios y circuitos de abordaje de entrevistas domiciliarias y las formas de actuación ante circunstancias particulares (solicitudes de acompañamiento policial). Finalmente no se han definido pautas ni recomendaciones para la asistencia a los fines de no revictimizar a los adultos mayores.

Es de remarcar que aunque no esté actualizado el Protocolo en tal sentido, desde la coordinación del equipo de capacitación de Proteger se han definido - internamente- los criterios que se emplean para la evaluación de riesgo de los

adultos mayores; criterios que no han sido incluidos en el Protocolo pero que forman parte de los lineamientos básicos de los profesionales a cargo de las intervenciones. Estos lineamientos se han definido conforme a los criterios que se utilizan en estas situaciones por los organismos especializados en la materia y se han circularizado internamente entre los integrantes de los equipos interdisciplinarios.

Del documento base para la evaluación de riesgo que emplean los equipos de Proteger¹⁷ se destaca que “la valoración del riesgo se sustenta en la cantidad y el tipo de indicadores de riesgo que reúne la situación, sumado al tiempo de exposición de la víctima a dichos indicadores”.

Además, se explica que cada caso se trata de una situación particular, por lo que, no solo se tienen en cuenta los indicadores que se exponen, sino también el estado emocional que presenta la persona afectada al momento de su consulta, y los recursos internos que evidencia para poder afrontar la situación que describe.

Los indicadores se clasifican en relación al estado de la víctima, a las características del victimario y a las redes de apoyo social.

Entre los indicadores de riesgo en relación al estado de la víctima, se encuentran:

- Incapacidad física y/o mental
- Existencia de ideas de suicidio, intentos de suicidio o autoagresiones
- Dependencia para algunas o varias de las ABVD (actividades básicas de la vida diaria) o AIVD (actividades instrumentales de la vida diaria)
- Existencia de signos de deterioro cognitivo, entre otros.

Los indicadores de riesgo en relación a las características del victimario, comprenden, entre otros:

- Uso o acceso a armas que pueden dañar
- Presencia o presunción de patología psiquiátrica
- Ausencia de capacitación para cuidar al adulto mayor con enfermedad física y/o mental
- Incremento de la violencia en frecuencia y en gravedad en el último tiempo
- Dependencia económica de la víctima
- Amenazas de muerte o daño físico a la víctima y/o a su entorno
- Antecedentes penales
- Abusos de alcohol o drogas
- Transgresión de medidas cautelares

Por último, entre los indicadores de riesgo en relación a las redes de apoyo social, se incluyen: la ausencia de redes de apoyo social (en víctima y

¹⁷ Suministrado al equipo de Auditoría durante este Relevamiento.

victimario) y de red familiar contenedora, la naturalización y adaptación por parte del entorno respecto de la violencia, haber cedido la persona mayor a cambio de cuidados, la ausencia de recursos económicos y/o vivienda.

Asimismo, se exponen los factores que determinan el nivel de riesgo, con un rango desde “altísimo” (cuando existe riesgo inminente de vida) a “alto”, “medio” hasta nivel de riesgo “bajo” (ante casos de violencia simbólica o maltrato estructural en los que no se encuentre en riesgo la vida de la persona mayor).

Por otro lado, se señalan las modalidades de violencia y se enumeran / describen los tipos de violencia, coincidentes con los establecidos en la Ley 5420/15¹⁸.

Abordajes e intervenciones: recepción de llamadas y atención descentralizada en comunas

En la sede central de Proteger (calle Balcarce 362, sede también de la Gerencia Operativa) atiende el Equipo de Derivaciones, a cargo de dos administrativos que se desempeñan en la atención telefónica: recepción de llamados y derivación al equipo de profesionales de cada comuna, en caso de corresponder).

La coordinadora explicó que no se cuenta con protocolo o estándares de atención de llamados y que la mayoría de los llamados recibidos no requieren de derivación a otras dependencias: se resuelven desde Proteger.

Según el circuito previsto (no formalizado) se recepciona la llamada, se pregunta el motivo y los datos personales, se le informa cómo trabaja el Programa, los pasos a seguir luego de la consulta y se deriva al equipo profesional interdisciplinario, en caso de corresponder. Una vez que el caso llega a la comuna, el equipo interdisciplinario se comunica con la persona que efectuó la consulta telefónica.

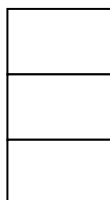
En el marco del relevamiento surge que el teléfono actual -y del 2017- para recepción de llamadas es el 4370-8100, el horario de atención de lunes a viernes de 9 a 16 y el mail general del área es proteger@buenosaires.gob.ar

Desde sus inicios, los equipos interdisciplinarios de Proteger atienden los casos por demanda espontánea y los que le son derivados para su atención, exclusivamente de manera descentralizada, en espacios distribuidos en distintas comunas de la Ciudad. Es decir que los equipos interdisciplinarios tienen sus oficinas en algunas comunas de la CABA, mientras que la atención telefónica (asesoramiento y recepción de denuncias) funciona en la sede central de Proteger”.

Al momento del relevamiento, las comunas en las cuales se desempeñan los equipos son las siguientes:

- Comuna 3

¹⁸ Para mayores datos sobre los indicadores y los tipos de riesgo, ver Anexo VII.



- Comuna 6
- Comuna 7
- Comuna 12
- Comuna 13

El horario de atención en las comunas en las que se brinda atención -se indicó en entrevistas- es de lunes a viernes de 8 a 15 hs., salvo en la Comuna 13 donde se atiende exclusivamente los viernes por decisión de las autoridades de la sede comunal.

De entrevistas con las responsables surge que estas comunas fueron pensadas de manera estratégica para cubrir con las necesidades de los adultos mayores de la Ciudad, para facilitarles el recurso a los adultos mayores de acuerdo a su domicilio, considerando a los que presentan dificultades para trasladarse, entre otras causas.

Según lo informado por la coordinadora, las comunas 12, 7 y 6 son las que tienen mayor demanda de intervenciones: tanto por demanda espontánea como los que ingresan a través de la sede central vía mail, por teléfono o por oficios judiciales que luego se derivan a estas comunas. Asimismo, se indicó que los casos con domicilio en comunas en las que no hay atención, se derivan a las comunas más cercanas, abarcando toda la Ciudad.

Los equipos interdisciplinarios reciben el caso y llevan a cabo diferentes instancias de entrevistas, las que se realizan por secuencias. Cabe aclarar que, hasta la fecha, el abordaje de las entrevistas y el contenido de los registros, como ser la planilla de admisión no se encuentran definidos en los circuitos formales de la actividad.

En un primer término se realiza una primera entrevista personal en el marco de un diálogo para evitar revictimizaciones, con el registro de datos específicos para conocer la situación (en la sede de la comuna, en domicilio, según la situación).

En el segundo momento de la entrevista se presenta como fundamental establecer un plan de acción conjunto, encuadrando prioritariamente la protección de la persona mayor, los aspectos legales y luego la derivación a tratamientos psicológicos y/o psiquiátricos si los requiere.

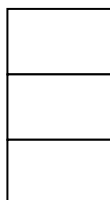
En esa etapa: se ofrece información acerca de la violencia y pautas de prevención, se brindan recursos en salud, sociales o legales que requiere según el caso, se activan las redes de apoyo social.

Los profesionales también realizan entrevistas con familiares que puedan ser sostén y ayuda de la víctima.

Según el caso, se brinda asesoramiento legal, se acompaña a concretar denuncias, se realiza el traslado de la persona a organismos judiciales a realizar denuncias si lo requiere por impedimentos en la salud.

Asistencia telefónica: difusión de información

Los interesados en contactarse con el servicio de atención telefónica de



Proteger pueden acceder a información, por ejemplo, a través de la página específica:

www.buenosaires.gob.ar/desarrollohumanoyhabitat/personasmayores/proteger

En ese medio se informan las prestaciones generales de Proteger y las vías de contacto:

- Balcarce 362, PB (no se especifica horario de atención, ni piso).
- Línea telefónica 4370-8100.
- Línea telefónica 137: no se aclara, es la línea telefónica para la Atención de Violencia Familiar (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación).
- Casilla de correo electrónico: proteger@buenosaires.gob.ar

Si bien no figura en la página sección de la página web mencionada, el programa también recibe casos derivados por el servicio general de atención telefónica del GCBA, número de línea telefónica 147 (Atención Ciudadana del Gobierno de la Ciudad). El número figura en folletos de Proteger distribuidos en comunas, en actividades de promoción y en eventos de la Secretaría.

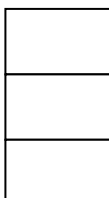
Dado que el número telefónico específico para la atención de llamadas de Proteger es el 4370-8100, el equipo de auditoría intentó comunicarse a mediados de abril de 2018 a fin de corroborar el estado de la línea y el tiempo de respuesta. La respuesta fue “número inexistente”, en reiteradas llamadas, en la franja horaria de la mañana y la tarde.

Ante esa situación se procedió a intentar obtener asesoramiento sobre Proteger mediante el 147: una vez que el equipo de auditoría pudo comunicarse con un operador telefónico de Asistencia Ciudadana que asesorara sobre Proteger se sucedieron 3 derivaciones telefónicas entre diferentes operadores. Ninguno de ellos pudo asistir directamente la consulta ni referir una línea de asistencia específica para esta temática dentro de la órbita del GCBA, solamente el último de ellos se limitó a leer las vías de comunicación que figuran publicadas en la página web. La duración de la llamada hasta la respuesta del operador fue de 13 minutos.

Una semana más tarde se procedió a realizar un segundo intento con el fin de establecer comunicación con el equipo de atención telefónica y derivaciones del programa -o buscando corroborar la experiencia sucedida-. En el primer caso la llamada dio “número inexistente”, lo cual puede deberse a fallas técnicas del sistema. Luego, el equipo fue atendido por una operadora que supo indicar los pasos a seguir para hacer efectiva una denuncia, tal como fue relevado¹⁹.

Proteger en comunas: información en sitio web

¹⁹ En el marco del descargo -luego de la finalización de las tareas de campo- el ente auditado procedió a la adopción de mejoras respecto a la difusión de la información y la atención telefónica. En primer lugar el redireccionamiento de la línea telefónica 0800-222-4567 al teléfono de Proteger: 4370-8100. Asimismo, se activó la locución ‘Usted se ha comunicado con el Programa Proteger, de asistencia y asesoramiento en situaciones de violencia para personas mayores. Aguarde y será atendido. Por otras consultas, comuníquese al 147, opción 4.’ También modificó el contenido de la página Web de Proteger del sitio del GCBA, incorporándose la mencionada línea 0800, así como se pasó a difundir la opción 4 del 147 y la línea específica de Proteger en la página <http://www.buenosaires.gob.ar/massimple/telefonosutiles>. No fue incorporada aun la información sobre las mencionadas líneas telefónicas al contenido web de “teléfonos útiles” del GCBA <http://www.buenosaires.gob.ar/laciudad/telefonosutiles>



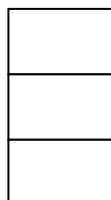
A continuación se presenta la información publicada en el sitio web del GCBA, en la página específica de las comunas, donde se brindan los datos respecto a los trámites y servicios que ofrecen las distintas sedes comunales. Se trata de información a la cual pueden acceder los interesados en concurrir a las sedes comunales para asesorarse, por ejemplo, sobre los servicios de Proteger, sus días y horarios de atención. Es de recomendar, dada la franja etaria reforzar la comunicación y difusión en centros de jubilados y centros de día de Tercera Edad de la Secretaría, para complementar la información de Internet.

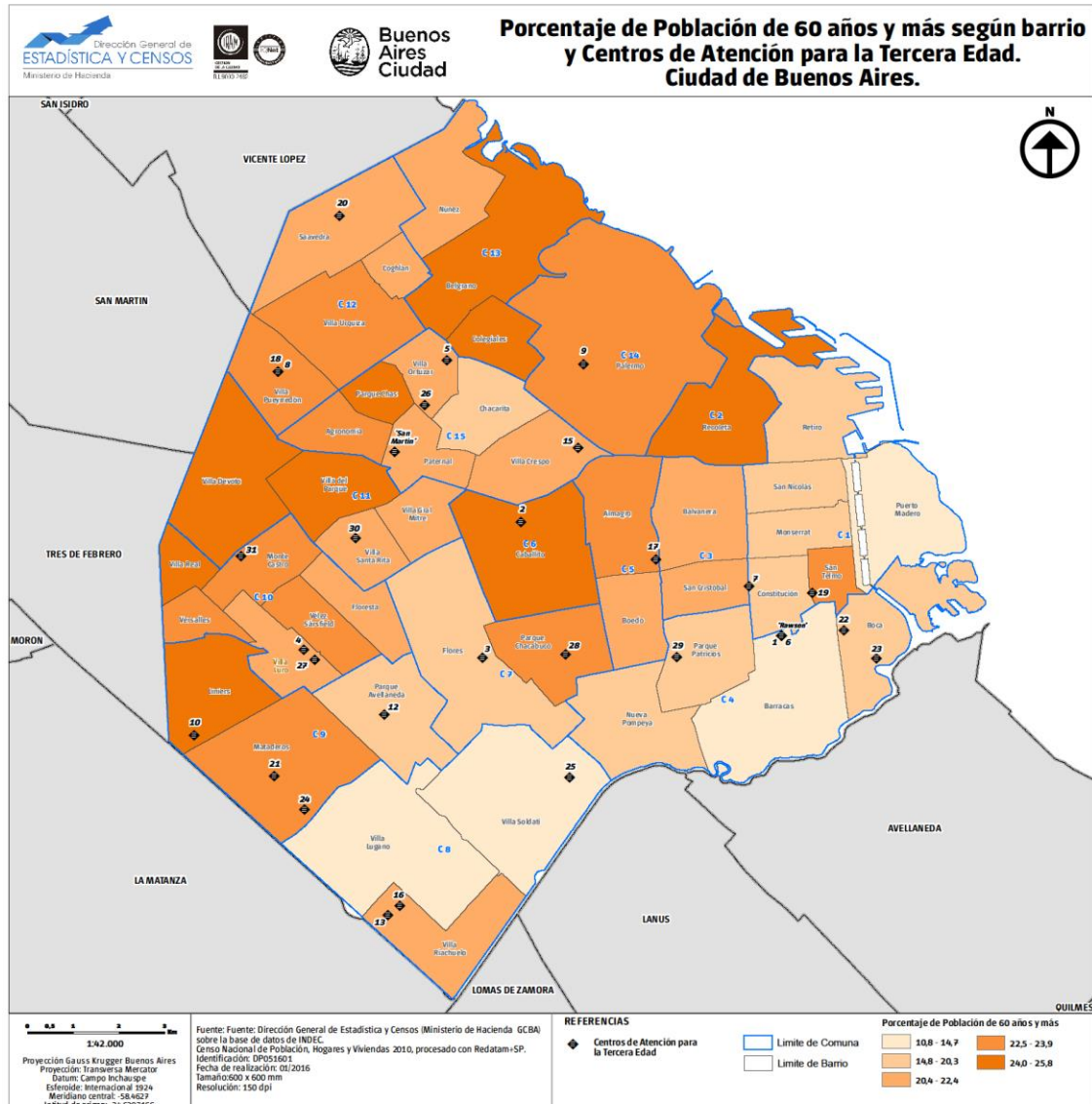
Respecto a lo relevado en Proteger, se presentan algunas diferencias sobre lo difundido en el sitio de Internet: por ejemplo en los horarios de atención, y en la atención en la comuna 1, donde no cumplen funciones los equipos interdisciplinarios. En las últimas columnas se presenta la distribución porcentual de adultos mayores por comuna en la Ciudad a fin de dar cuenta del grado de presencia de Proteger en correspondencia con la proporción de potencial población objetivo de sus intervenciones.

Proteger en Comunas: información publicada en sitio web GCBA			Barrios que conforman la comuna	Diferencias respecto a página Web	Distribución porcentual de la población por grupo de edad según comuna. Ciudad de Buenos Aires. Año 2016		
Comuna	Detalle de la información publicada			Información Ente auditado	60-69 años (A)	70 años y más (B)	Sumatoria A+B
1	Si	Programa Proteger (Tercera Edad): Lunes a viernes de 9 a 18 hs. Cerrito 208. Tel.: 4010-0300 Int. 13030 / 0800-333-4300.	Retiro, San Nicolás, Puerto Madero, San Telmo, Montserrat y Constitución	NO	8,9	10,2	19,1
2	No		Recoleta	No	11,1	14,8	25,9
3	Si	En la misma sede comunal. Programa Proteger (tercera edad): Lunes a viernes de 10 a 15 hs.	Balvanera y San Cristóbal	El horario es de 8 a 15 hs.	9,8	10,8	20,6
4	No		La Boca, Barracas, Parque Patricios, y Nueva Pompeya	No	8,9	8,3	17,2
5	No		Almagro y Boedo	No	11	11,4	22,4
6	Si	Programa Proteger (3ª edad): Lunes a viernes de 9 a 15 hs.	Caballito	El horario es de 8 a 15 hs.	10,8	11,9	22,7
7	Si	Programa Proteger (3ª Edad): Lunes a viernes de 9 a 15 hs.	Flores y Parque Chacabuco	El horario es de 8 a 15 hs.	8,2	10,5	18,7

8	No		Villa Soldati, Villa Riachuelo y Villa Lugano	No	7,1	6,7	13,8
9	No		Liniers, Mataderos y Parque Avellaneda	No	7,9	12	19,9
10	No		Villa Real, Monte Castro, Versalles, Floresta, Vélez Sarsfield y Villa Luro	No	10,1	11,7	21,8
11	No		Villa General Mitre, Villa Devoto, Villa del Parque y Villa Santa Rita	No	11,2	11,8	23
12	Si	Programa Proteger (tercera edad): Lunes a viernes 9 a 15 hs.	Coghlan, Saavedra, Villa Urquiza y Villa Pueyrredón	El horario es de 8 a 15 hs.	11,1	11,8	22,9
13	Si	Programa Proteger: Viernes de 9 a 16 hs.	Núñez, Belgrano y Colegiales	Viernes de de 8 a 15 hs.	9,1	14,5	23,6
14	No		Palermo	No	9,7	13,9	23,6
15	No		Chacarita, Villa Crespo, La Paternal, Villa Ortúzar, Agronomía y Parque Chas	No	10	10,6	20,6
TOTAL						11,3	20,9
Fuente: elaboración propia en base a información GCBA, página web (información publicada en Página Web CGBA Sobre Proteger 16/01/2018 y 03/04/2018 /http://www.buenosaires.gob.ar/comunas)					Fuente: DG de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA). EAH 2016		20.8

Fuente: elaboración propia en base a información del sitio web buenosaires.gob.ar y EAH 2016





Fuente: DG Estadísticas GCBA

Espacio físico / recursos

Durante las entrevistas, la Gerente Operativa y la coordinadora señalaron que la carencia de personal para conformar nuevos equipos y de espacios físicos condiciona la apertura de nuevos lugares de atención en otras comunas.

De hecho, señalaron que anteriormente también se desempeñaban en las sedes comunales de Pompeya, Lugano y Palermo; así como en una Fiscalía de Villa Urquiza.

Respecto al debido cuidado por la privacidad e intimidad para la realización de entrevistas (más en casos de situación de potencial o real violencia / vulneración de derechos), en las comunas 3 y 7 el espacio se describió como “adecuado y privado” para la atención. En cambio, en la Comuna 12 la atención

se realiza en el pasillo de circulación, en la 6 y en la 13 se recibe a las personas en una oficina abierta (sin divisiones con el resto del personal) con lo cual no se respeta la privacidad del contenido de lo que se conversa y no permite privacidad en la atención. Sobre las condiciones de espacio físico y de archivo de la información en cada comuna (registros, información de los casos) se cuenta con un escritorio pero no todos tienen llaves y no en todas las comunas tienen armarios.

Actividades de Capacitación durante 2017

Del relevamiento efectuado surge que la planificación y la realización de la capacitación se llevan a cabo en el marco de la actividad Proteger; específicamente a cargo de quien se desempeñaba durante 2017 como Coordinadora del Equipo de Capacitación y psicóloga de los equipos interdisciplinarios de la Comuna 6. Desde marzo 2018 fue designada Coordinadora de Proteger.

Las actividades de capacitación integran las acciones establecidas para la Gerencia Operativa, las que –como se mencionó previamente- fueron modificadas desde la vigencia del Decreto 386/ 2017. En ese sentido, la Gerente Operativa explicó que por la vigencia de esa norma se habilita a la Gerencia a brindar capacitaciones internas articuladas con el Instituto de la Carrera del GCBA.

En el marco de este informe se solicitó al ente auditado -y a la responsable de las capacitaciones- información sobre las acciones de capacitación, tanto al personal como a organismos del GCBA y a la comunidad.

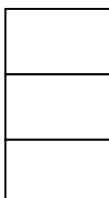
De la información suministrada surge la realización de capacitaciones con distinta cantidad de encuentros cada una, destinadas a diferentes actores. A continuación se sintetiza la información suministrada (para mayores datos, ver Anexo VI:

- **Curso de actualización en herramientas para el abordaje de la problemática de la violencia hacia las personas mayores:**

Esta capacitación fue dictada para los profesionales del programa Proteger (concurrieron 20 personas en total, entre los que se encontraban psicólogos, trabajadores sociales y abogados) y consistió en 6 encuentros en los cuales se realizó una actualización de conocimientos respecto de la temática principal, se trabajó en mejorar el trabajo interdisciplinario entre los profesionales y en establecer criterios unificados de intervención.

- **Herramientas para la toma de denuncias y la articulación interinstitucional:**

Esta capacitación estuvo destinada a agentes de la Policía de la Ciudad: en total 87 agentes, 4 encuentros. Los objetivos de esta capacitación estuvieron enfocados en la optimización de la respuesta de la institución policial frente a la presentación de denuncias por casos de violencia hacia adultos mayores, la desmitificación de creencias y prejuicios que sirven de fundamento a la



violencia y el fortalecimiento de la articulación intersectorial en el abordaje de la problemática de la violencia hacia los adultos mayores.

- **Herramientas para la intervención policial y la articulación intersectorial en casos de violencia hacia adultos mayores:**

Capacitación para los jefes de la Policía de la Ciudad que se desarrolló en dos encuentros (concurrieron 20 personas).

- **Violencia hacia adultos mayores. La intervención del Programa Proteger:**

Se dictó para profesionales que ingresaron al Programa Proteger para capacitar adultos mayores como Defensores Comunitarios. Asistieron 7 personas en un total de 4 encuentros en los cuales se brindaron conocimientos acerca de la violencia hacia las personas mayores y sus derechos. Se brindaron datos acerca de los recursos locales y acerca del Protocolo de Actuación de Proteger.

- **Violencia hacia adultos mayores. Pautas de prevención y recursos:**

36 personas concurrieron al único encuentro que conformó esta capacitación, dictada para los adultos mayores que concurren al voluntariado que brinda el Hospital Santojanni. Se enfocó en brindar herramientas para el reconocimiento y detección en casos de violencia hacia adultos mayores y en favorecer el conocimiento de los recursos locales ante la presentación de casos.

- **Violencia hacia adultos mayores. Detección e intervención. Aspectos legales:**

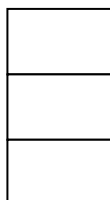
Esta capacitación se desarrolló en un único encuentro al cual asistieron 67 personas que son cuidadores gerontológicos domiciliarios que están realizando el Curso de Cuidadores en la Secretaría.

- **Violencia hacia adultos mayores. Detección e intervención. Aspectos legales. Pautas para evitar el desgaste laboral:**

Los destinatarios de esta capacitación fueron los cuidadores gerontológicos institucionales de hogares de residencia permanente de la Secretaría de Integración Social para Personas Mayores. La capacitación transcurrió en 3 encuentros a los cuales asistieron un total de 70 personas.

- **Defensores Comunitarios:**

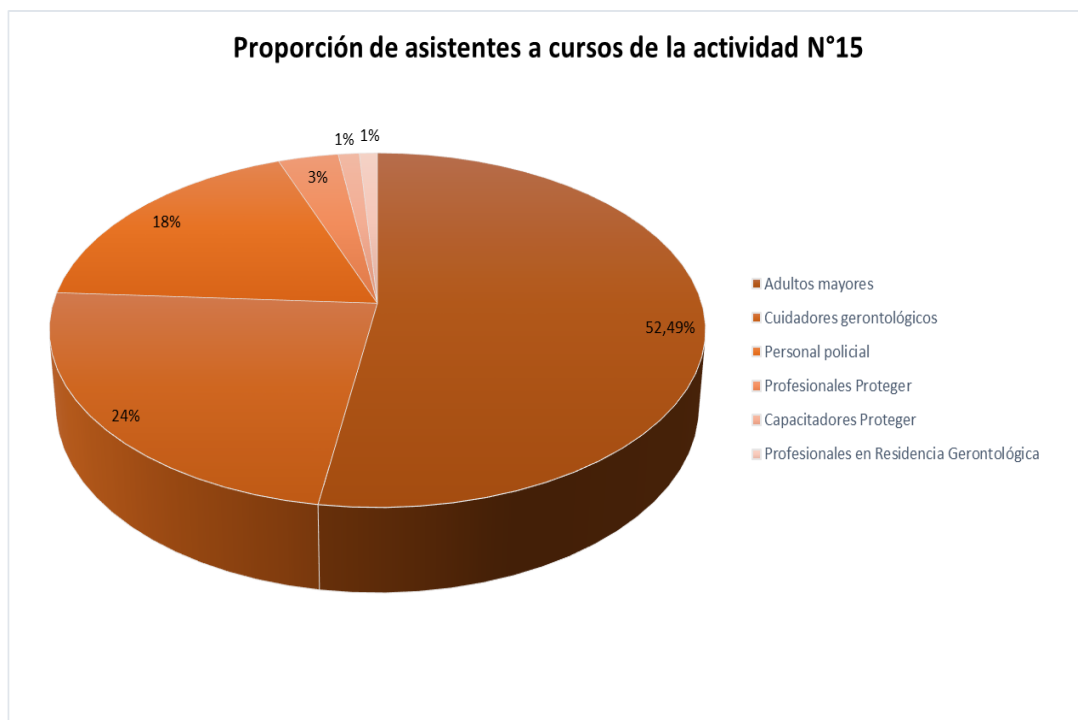
Los destinatarios de esta capacitación fueron Adultos mayores de 60 años de edad, residentes de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que concurran a Centros de Jubilados, ONG's u Organizaciones en las que participe este grupo etario. Con respecto a los asistentes, la asistencia alcanzó un total de 270 personas.



• **Violencia hacia los adultos mayores. Detección e intervención. Aspectos legales:**

Esta capacitación se dictó a profesionales de diferentes disciplinas (antropólogos, psicólogos, trabajadores sociales y médicos) que se encuentran en segundo y tercer año de la Residencia Posbásica de Gerontología del Ministerio de Salud de la Ciudad. Se desarrolló en 2 encuentros y asistieron 6 personas.

De esta manera, de conformidad con la información provista, un total de 583 personas recibieron cursos dictados por la actividad auditada. De ese total de destinatarios, los adultos mayores conformaron la mayor proporción de asistentes con un 52,5% (306 personas), mientras que un 24% correspondió a cuidadores gerontológicos (137 personas) y un 18% correspondió a personal perteneciente a las fuerzas policiales (107 personas). Asimismo, un 3% del total de los asistentes fueron profesionales pertenecientes al programa Proteger (20 personas), mientras que a las dos categorías de asistentes restantes les corresponde un 1% del total, más específicamente 7 personas que fueron capacitadores del programa Proteger y 6 profesionales que se encuentran realizando la Residencia Posbásica de Gerontología del Ministerio de Salud de la Ciudad.



Elaboración propia en base a información suministrada por el ente auditado

Convenios de articulación

El equipo de auditoria mediante Nota N° 67/AGCBA/2018 procedió a solicitar al organismo auditado que remita copia de los convenios firmados en el marco de las actividades objeto de auditoría.

En su respuesta, el organismo auditado informó que remite copia de los convenios propiciados por la entonces Secretaría de Tercera Edad y suscriptos con el Ministerio Público Fiscal de la Nación, el Ministerio Público de la Defensa de Nación y la Resolución de la Corte Suprema de Justicia de la Nación que aprueba el Protocolo de Actuación Conjunta entre la Oficina de Violencia Doméstica y el Programa Proteger.

En entrevista mantenida con la coordinadora Proteger se menciona la necesidad de un protocolo de actuación conjunta con el Ministerio Publico Fiscal Ciudad que garantice el accionar conjunto con la Policía para realizar las visitas domiciliarias que realiza el programa en el marco de su accionar. La coordinadora explicó que se han mantenido reuniones en tal sentido, sin suscribir aún el convenio respectivo.

Todos estos convenios y la mencionada Resolución impactan en los circuitos de actuación de la actividad Proteger. A continuación se sintetizan los principales aspectos:

- **Convenio Ministerio Público Fiscal (MPF)**

Objetivo:

Desarrollar acciones de complementación y asistencia recíproca de carácter académico, científico, profesional y/o de cualquier asistencia para proporcionar servicios de información y difusión de derechos, consulta, derivación y asistencia de las personas en condición de vulnerabilidad.

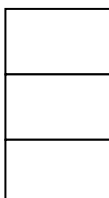
Acuerdos específicos:

Los programas y acciones que las partes lleven adelante serán definidos mediante acuerdos específicos, éstos podrán ser celebrados entre los titulares de la Secretaría de Tercera edad, y de las Subsecretarías de Promoción Social, de Hábitat e Inclusión, y de Fortalecimiento Familiar y Comunitario, de conformidad a sus respectivas responsabilidades primarias, dependientes del Ministerio y quien designe el Ministerio Público Fiscal.

Responsabilidades:

Es exclusiva responsabilidad de cada una de las partes toda obligación legal relativa a las personas que cada una emplee a tales fines. Es importante destacar que cada parte puede desarrollar sus actividades de forma independiente o asociándose a otros organismos.

Las partes conceden genéricamente, la calificación de "información reservada" a la que con tal carácter sea obtenida por la ejecución de este Convenio o los Acuerdos Específicos que se suscriban a su amparo, por lo que asumen de buena fe el tratamiento restrictivo en su utilización, salvo el uso que se haga



para el destino o finalidad pactada o previa autorización expresa de divulgación que cada parte realice en caso que sea necesario.

Vigencia:

El convenio tiene una vigencia de dos años a partir de la fecha de su suscripción, siendo renovable automáticamente por única vez por un período igual. Se reservan, a su vez, el derecho de rescindir el Convenio unilateralmente, debiendo comunicar su voluntad con una antelación de 30 días.

El convenio fue suscripto en mayo de 2017.

• Convenio con Ministerio público de la Defensa de la Nación (MPD)

Objetivo:

Este convenio tiene por objeto desarrollar acciones tendientes a la cooperación técnica y coordinación de actividades de capacitación e investigación orientadas a proporcionar servicios de información y difusión de derechos.

Acuerdos específicos:

Los programas que se lleven adelante serán definidos mediante acuerdos en los que se establecerán actividades a desarrollar, disponiendo planes de trabajo, plazos y personal afectado, lo que en ningún caso implicará erogación presupuestaria para ninguna de las partes.

Vigencia:

Dicho convenio tiene una vigencia de tres (3) años a partir de la fecha de su suscripción, siendo renovable por única vez por un mismo período.

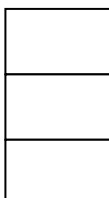
Los procesos que se hallaren en ejecución al producirse la rescisión en el marco del mismo o de los Acuerdos Específicos, deberán ser concluidos, salvo que se acuerde lo contrario.

Rescisión:

Las partes se reservan el derecho de rescindir el presente Convenio unilateralmente, sin necesidad que medie expresión de causa y sin que ello origine responsabilidad alguna, debiendo comunicar su voluntad en forma fehaciente a la otra, con una antelación no menor a treinta (30) días. Dicha rescisión no dará, a favor de ninguna de las partes, derecho a reclamar compensación ni indemnización de ninguna naturaleza.

En entrevista mantenida con la coordinadora del Programa de Protección de Derechos (Proteger) se menciona que se está avanzando en la suscripción de algún tipo de articulación con el Ministerio Público de Defensa de la Ciudad.

El convenio fue suscripto en julio de 2017.



• **Convenio con Oficina de Violencia Domestica (OVD) RE 2016-22541303-DGTALMHYDH**

Objetivo:

Facilitar aún más las derivaciones y posterior trámite de los casos y lograr un acceso a la justicia más eficaz.

El Oficio N° 1572/16 con fecha 30 de septiembre de 2016 de la Corte Suprema de Justicia de la Nación remite la resolución N° 2764 con misma fecha referente al procedimiento de actuación entre la Oficina de Violencia Doméstica (OVD) de la Corte Suprema y el Programa Proteger de la Secretaría de Tercera Edad del Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires

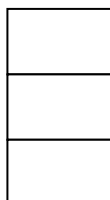
En aquellas situaciones de violencia doméstica que involucren a personas mayores de 60 años, se aplicará el procedimiento de articulación entre la OVD y el Programa Proteger.

En términos prácticos, la Coordinadora del Programa describió el circuito de articulación de la siguiente manera:

- Las personas involucradas deben comunicarse a las líneas centrales del Programa Proteger. Una vez que se haya tomado conocimiento de la situación del adulto mayor, se lo deriva a un equipo interdisciplinario.
- El adulto mayor/otra persona puede presentar la denuncia directamente a la OVD y desde este organismo realizan las entrevistas y la evaluación de riesgo correspondiente.
- Si los profesionales de la OVD así lo consideran, lo derivan a Proteger y allí se toman como válidas esas evaluaciones y entrevistas para la intervención y posteriores derivaciones, en caso de corresponder. Los profesionales de Proteger también realizan las evaluaciones de riesgo, así como los de DAP al ingresar al Dispositivo y estas evaluaciones pueden no coincidir, pero se considera el informe de OVD válido para tomar / abordar el caso; siempre pensando en no revictimizar al adulto mayor víctima de violencia y/o maltrato. Si el caso así lo requiere, y ante riesgo alto, OVD evalúa para derivación a DAP remitiendo el informe correspondiente a Proteger.

La gerente operativa, en coincidencia con la coordinadora, reconoció como satisfactoria para el circuito de Proteger la articulación con OVD. Explicaron que a partir del convenio y resolución firmada la articulación con la OVD se da en dos sentidos:

- La OVD articula con Proteger para derivar al adulto mayor al DAP, luego de la correspondiente evaluación de alto riesgo por parte del equipo interdisciplinario de OVD.



Luego de esta evaluación realizada por OVD Proteger tramita siempre los ingresos al DAP.

- Proteger realiza la evaluación de alto riesgo y la deriva a OVD, éste último organismo la recibe por mail y sortea al juzgado Interviniente y manda carátula con el mismo.

En este último caso, se trata de los casos de violencia y maltrato que ingresan a Proteger por demanda espontánea -evaluados por los profesionales de Proteger pero sin juzgado asignado aun- y cuya designación de juzgado debe hacerla la OVD. Cuando tienen el juzgado realizan la entrevista con el mismo.

La gerente operativa agregó que Proteger es el único organismo del cual la OVD valida como propios los informes interdisciplinarios. Los informes pueden ser socioambientales, de situaciones violentas con situaciones de riesgo y/o de salud mental. Las visitas para realizar los informes pueden ser domiciliarias o fruto de entrevistas en las comunas.

Si el adulto mayor no puede movilizarse y no está en riesgo su situación, o sea, que no se encuentre el victimario en el domicilio o con posibilidad de estar se realiza en domicilio.

En la entrevista con la gerencia operativa y la coordinadora de Proteger, mencionan que el protocolo de actuación conjunta que han realizado con la OVD ha favorecido a que la intervención sea clara y específica. Este protocolo, plasmado en una resolución de OVD, es adecuado para el circuito en ambos sentidos, desde Proteger a OVD y viceversa, explicaron.

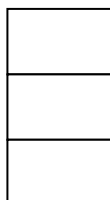
4.4.3 Actividad N° 16 Dispositivo de Alojamiento Protegido (DAP)

Marco General

Como se expuso previamente, el DAP constituye el dispositivo de alojamiento creado en el ámbito de la Ley N° 5420/15 de “Prevención y Protección Integral contra el abuso y maltrato a los adultos mayores”, en el inc. c) del artículo 11, para la derivación de los adultos mayores en situaciones de alto riesgo para su integridad psicofísica.

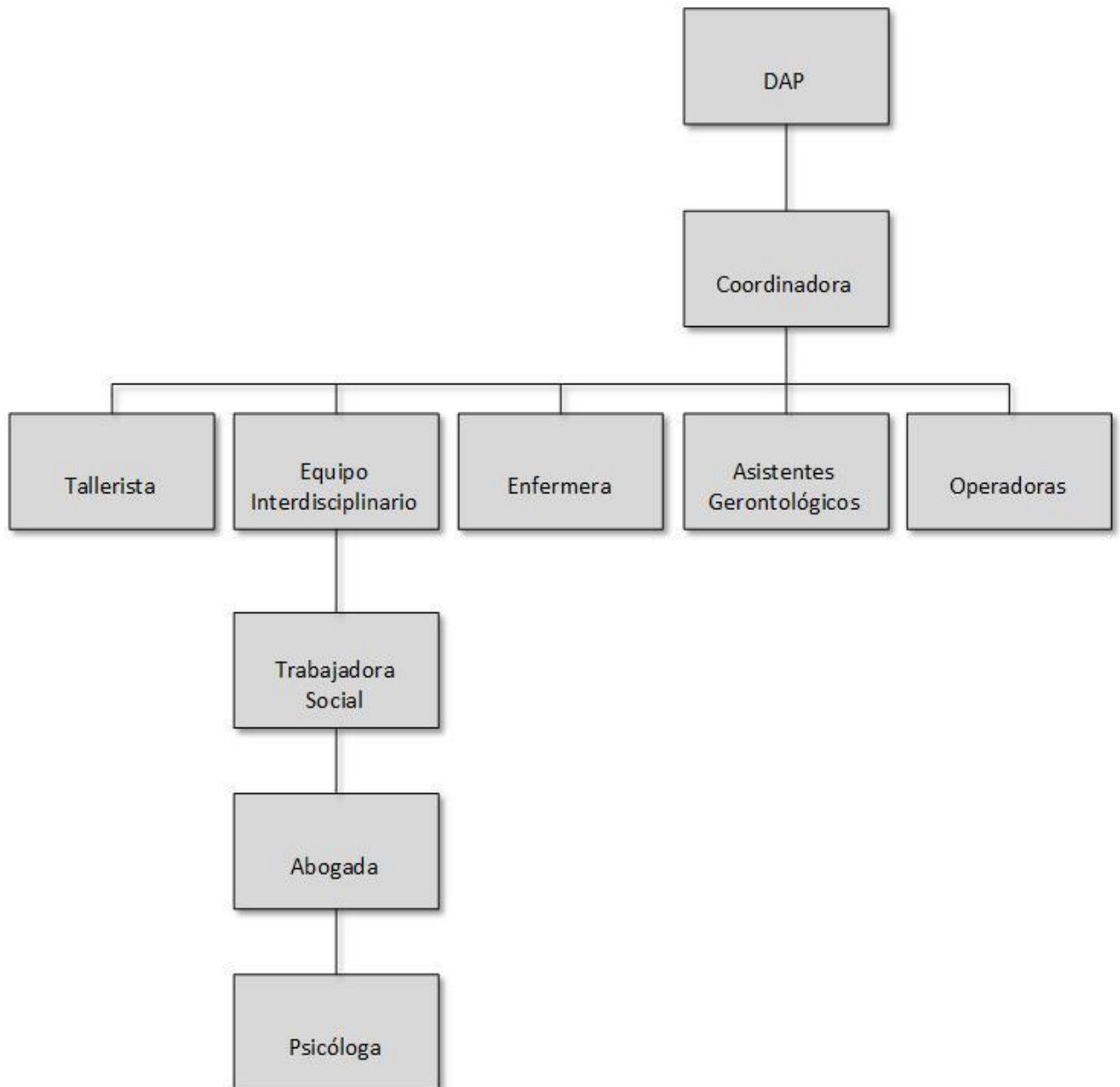
Durante el período auditado la Gerencia Operativa contaba además con otro dispositivo de alojamiento protegido: el llamado DAP II, el cual según informó el ente auditado en respuesta a la Nota AGCBA N° 67/2018 “abrió sus puertas el 14 de agosto de 2017 con el objeto de reforzar al DAP I, ampliar las vacantes disponibles y replicar los excelentes resultados que se habían experimentado con el primer dispositivo”.

La gestión de este segundo dispositivo se implementó por medio de un Convenio de Colaboración con la Cooperativa de Trabajo Alberto Márquez, en otro punto diferente de la ciudad lo cual “permitía mantener a algunos beneficiarios que residían por las cercanías en contacto más fluido con sus redes y recursos (amigos, centros de salud, médicos de cabecera, etc.)”, según se consignó en la misma respuesta.



Estructura interna DAP I

A continuación se presenta el organigrama informal del DAP, enviado en respuesta a Nota AGCBA N° 713/2018. La actividad no cuenta con organigrama aprobado formalmente.



Información brindada por el ente auditado

Reglamento interno: normativa específica

La Resolución N° 414-SSTED-2014 de fecha 31 de julio de 2014, en su artículo 1° implementa el Dispositivo de Alojamiento Protegido para Adultos Mayores (DAP I)²⁰. El artículo 2° aprueba el Reglamento Interno de Admisión, Permanencia, Egreso, Derechos y Obligaciones del Dispositivo (forma parte integrante como anexo de la mencionada Resolución), como marco regulatorio de todo lo concerniente a los requisitos de admisión, modo de ingreso, condiciones de permanencia, egreso, los derechos, deberes y obligaciones de las partes.

En el artículo 3° se aprueba el modelo de “Compromiso de Confidencialidad”, el cual deberá ser suscripto por todo el personal que se desempeñe en el Dispositivo, por los adultos mayores alojados y por todo aquel que por razones operativas y previa autorización, deban concurrir al mismo.²¹

Tanto el DAP I como el DAP II aplican el mismo Reglamento, según informó el ente auditado en respuesta a la Nota AGCBA N° 67/2018, donde además se indica que “Actualmente atento a la disponibilidad de camas en el DAP I, y no habiendo excedido el cupo de camas disponibles en dicha institución durante el año 2017, y por circunstancias de mejor planificación operativa se ha decidido no renovar el Convenio mediante el cual implementó el DAP II.

En la entrevista mantenida con las profesionales a cargo de la coordinación del DAP, se informó que se encuentra en la etapa final de redacción un Manual de Procedimientos que contendrá los circuitos contemplados en el funcionamiento del Dispositivo, que incluirán a aquellos que actualmente no forman parte del Reglamento Interno.

A continuación se expone una síntesis del reglamento interno, con los puntos relevantes sobre el personal y de cada etapa desde el ingreso hasta el egreso de los alojados:

• Personal:

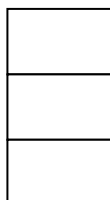
Conforme el Reglamento interno, el DAP deberá estar dirigido por un/a Coordinador/a, y contará con un equipo interdisciplinario conformado por distintas especialidades.

Las funciones del equipo interdisciplinario son:

- Confirmar el perfil del alojado de acuerdo a las condiciones de admisión pautadas por el reglamento.
- Elaborar un Plan integral de atención de cada alojado, que atienda los aspectos físicos, psicológicos y sociales de la persona.
- Realizar el seguimiento y monitoreo del plan, dejando constancia escrita de dichas intervenciones.
- Elaborar informes y evaluaciones psicosociales a pedido de la Coordinación del Refugio y/o de la Subsecretaría de Tercera Edad.

²⁰En respuesta a Nota AGCBA N° 1543/17

²¹ Como corresponde, lo suscribieron los auditores al ingresar al DAP.



e) Fomentar la participación de los alojados en actividades preventivas generales tendientes a reforzar su autoestima, fomentar su autonomía, promover sus potencialidades, prevenir y/o revertir el aislamiento en el que estuvieran inmersos

• **Admisión:**

El Reglamento determina los requisitos de admisión y establece que el DAP será ofrecido por personal del Programa Proteger o a partir de derivaciones efectuadas desde de la Oficina de Violencia Doméstica de la Corte Suprema de Justicia (OVD). También podrá ser solicitado por otros organismos con competencia en la temática, siempre que el requerimiento se encuentre debidamente fundamentado.

La evaluación del riesgo para la eventual admisión debe ser realizada por un equipo interdisciplinario dependiente de la Subsecretaría de Tercera Edad o solicitada a la OVD, en caso de que ésta lo haya derivado.

Una vez determinada la situación de alto riesgo, se le requiere al adulto mayor la realización de exámenes médicos que determinen su estado general de salud y de los cuales surja que no padece patologías que requieran internación en Centros de Salud.

• **Ingreso:**

El adulto mayor debe ser recibido por la Coordinación del Refugio o quien se encuentre de guardia. En dicha oportunidad se procede a llevar a su conocimiento el contenido del Reglamento, firmando dos ejemplares, conservando uno en su poder y archivándose el otro en el Legajo que se abrirá. Si el adulto mayor tuviera pertenencias: se elabora un inventario (se firman dos ejemplares, conservando uno en poder del alojado y archivando el otro en el Legajo). Los bienes en cuestión quedan en poder exclusivo del adulto mayor.

Al momento del ingreso o en los días posteriores, el Refugio debe gestionar los turnos con los médicos tratantes, si los tuviere, o bien con médico clínico del efector de Salud más cercano, con el objeto de que éste complete la Ficha Médica, en la cual se debe detallar la medicación a suministrar, la necesidad de menú especial, la restricción de realización actividades u otra indicación.

• **Permanencia:**

El Equipo Interdisciplinario del Refugio tiene que realizar un seguimiento del proceso de adaptación del alojado y evaluar el momento pertinente de egreso, que no podrá superar los 180 días corridos.

La asistencia médica se realizará mediante la intervención de los efectores de Salud del GCBA o médicos de cabecera de la cobertura del adulto mayor, procurando mantener los tratamientos o consultas con los profesionales que atendieran previamente al mismo.

Con respecto a la provisión de medicamentos e insumos, éstos quedarán a cargo de la obra social correspondiente, si el alojado la tuviere, estando limitada

la responsabilidad del Refugio a la colaboración que el adulto mayor solicitara para la obtención de los mismos a través del trabajador social. En caso que el residente no tuviera obra social, se debe recurrir a los efectores de Salud del GCBA.

• **Egresos voluntarios:**

Los alojados pueden poner término a su permanencia en el DAP por voluntad propia, debiendo, en tal caso firmar, el “Acta de Egreso Voluntario”, en la cual se debe explicitar su decisión: se debe dar inmediata comunicación a los juzgados intervinientes y se le debe informar al adulto mayor que cuenta con la posibilidad de acceder a los distintos servicios ofrecidos por la Secretaría.

• **Egresos obligatorios:**

Causales de egreso obligatorio:

- Cumplir el plazo máximo establecido de 180 días
- Incumplir las normas de convivencia y/o cualquier otra prescripción del Reglamento.
- Superar el estado de riesgo alto que motive su ingreso: se determina mediante una evaluación periódica del Equipo Interdisciplinario.
- Sufrir un padecimiento mental o un trastorno de conducta que provoque dificultades de integración social con otras personas o que requiera la derivación a un efector de salud: se procede a su derivación para un adecuado tratamiento.
- Ser el alojado, a juicio del Equipo Interdisciplinario, un sujeto conflictivo para la normal convivencia o un peligro potencial para el resto de los alojados.

En todos los casos descriptos, la Coordinación del Refugio debe elevar, a consideración de la Secretaría de Integración Social para Personas Mayores, la fundamentación de la solicitud de egreso obligatorio. Cuando se decidiera un egreso obligatorio, se efectúan las derivaciones pertinentes a la cobertura social del alojado o, en caso que no la tuviere, a otro programa del GCBA. En tal caso se firma el “Acta de Egreso”.

Muestra y análisis de legajos

En respuesta a la Nota AGCBA N° 67/2018, el ente auditado brindó información correspondiente a las plazas ocupadas y los ingresos y egresos de adultos mayores que estuvieron alojados durante el 2017, en los dispositivos DAP I y DAP II (ver Anexo VIII).

De ese modo, se obtuvo que el universo de alojados durante 2017 fue de:

- 22 adultos mayores en el DAP I de enero a diciembre de 2017
- 6 en el DAP II desde fin de agosto a diciembre de 2017

Tal como se detalló en el apartado 3.3 “Determinación de las Muestras”, se seleccionaron 7 legajos del DAP I. A partir de seleccionada la muestra se procedió a:

1. La revisión de los legajos de los adultos mayores alojados en dicho Dispositivo, a fin de relevar y registrar toda la documentación generada por la actuación del Equipo Interdisciplinario y la Coordinación relativa a su valoración inicial, la evolución de su proceso, las intervenciones efectuadas, los talleres en los que haya participado y el momento del egreso²².
2. La confrontación de la información contenida en los legajos con el “Protocolo de intervención del DAP” en cuanto al contenido y la conformación de sus legajos.

La muestra quedó conformada de la siguiente manera:

Numero	Ingreso	Egreso	Días	Obra Social	Destino Egreso
5	8/2/2017	10/2/2017	2	PAMI	A su domicilio
6	8/2/2017	31/5/2017	110	PAMI	Internación Ramos Mejía
13	30/3/2017	20/4/2017	20	PAMI	Internación Psiquiátrica
15	27/4/2017	21/7/2017	87	PAMI	Residencia Geriátrica
16	1/6/2017			PAMI	Permanece
20	10/10/2017	12/10/2017	2	PAMI	No informa
2	17/1/2018			PAMI	Permanece

Elaboración propia en base a información suministrada por el ente auditado

De los 7 legajos seleccionados, 2 adultos mayores aún permanecían en el dispositivo al momento del relevamiento, mientras que el destino de egreso de los 5 adultos mayores restantes ha sido el siguiente:

Destino de Egreso	Cantidad	%
No informa	1	20
Residencia Geriátrica	1	20
Internación Hospitalaria	2	40
A su domicilio	1	20
Total	5	100

Elaboración propia en base a información suministrada por el ente auditado

El promedio de días de los adultos mayores alojados es de 44,2, siendo el máximo de 110 días y el mínimo de 2.

Los cuadros que se exponen a continuación están elaborados siguiendo el orden de las distintas actividades del DAP (admisión, Ingreso, permanencia y

²² Del relevamiento efectuado surge que, los legajos de los adultos mayores estaban guardados sin llave, no cumpliendo de esta manera con la garantía de privacidad que el reglamento dispone sobre los mismos. Posteriormente, en el transcurso de la auditoría, se informó que se estaba implementando un procedimiento de legajo electrónico para resguardar su privacidad, cuestión que al cierre de las tareas de campo continuaba en proceso.

egresos) y se aborda cada una conforme lo establecido en el reglamento interno:

Etapas	Temática	Si	NO	% SI	% NO	Total	Comentarios AGCBA
PRE INGRESO	Planilla de admisión	6	1	85,71	14,29	100	
	Evaluación de riesgo	7	0	100			2 casos con riesgo alto
							5 con riesgo medio
PRE o al INGRESO	Evaluación del estado de salud /ficha medica completa	1	6	14,29	85,71	100	
		0	7		100		En las fichas médicas faltaba completar aspectos como el tipo de dieta, la medicación, los antecedentes de enfermedades.

Tal como se desprende del cuadro anterior:

- En 1 caso el legajo no contenía la “Planilla de admisión”.
- La “evaluación del estado de salud” no constaba en 6 legajos y no se encontraba completa la ficha médica²³ de los adultos mayores en ningún caso.

	Temática	Actividad / Registros	Si	NO	% SI	% NO	Total	Comentarios AGCBA
INGRESO	Recepción general	Reglamento: copia firmada por AM	6	1	85,71	14,29	100	Una copia firmada sin fecha
		Inventario: copia firmada por AM	7	0	100			6 firmados sin fecha
		Constancia fecha de apertura de Legajo	0	7	0	100		
		Compromiso Confidencialidad	7	0	100			7 compromisos firmados pero incompletos

Tal como se expone en el cuadro precedente, respecto a las actividades y registros durante la etapa del ingreso del adulto mayor al DAP:

- En un caso no constaba la copia del reglamento firmada por el adulto mayor y en otra no constaba la fecha de la firma.
- En el total de las copias del “inventario” no costaba la fecha de la firma
- En el total de los casos, no constaba la fecha de apertura del legajo y los compromisos de confidencialidad se encontraban incompletos.

²³ Acerca del cumplimiento de la ficha médica, a través de la entrevista realizada al área, las entrevistadas aclararon que en general los doctores no están dispuestos a completar la ficha al momento del ingreso del adulto mayor, sin los estudios correspondientes realizados, salvo que sea el médico tratante del adulto mayor.

A través de la entrevista efectuada a las responsables del área, se tomó conocimiento acerca de ciertas cuestiones que se abordan de manera inmediata y posterior al ingreso, tales como la reactivación de los cobros de jubilaciones y pensiones (dado que generalmente se trata de adultos mayores que vienen sufriendo violencia económica), la recuperación de documentos, llaves, e incluso el retiro de pertenencias de los domicilios de los adultos mayores ingresados.

Etapas	Temática	Actividad Registros	SI	NO	% SI	% NO	Total	Comentarios AGCBA
PERMANENCIA	Seguimiento y monitoreo de aspectos físicos, psicológicos y sociales del AM	Plan Integral de Atención (seguimiento y monitoreo de aspectos físicos, psicológicos y sociales del AM). Puede haber informes del equipo.	7	0	100			
		Seguimiento del proceso de adaptación del alojado	4	3	57,14	42,86	100	
	Egreso	Evaluación del momento del egreso (<180 días)	0	7		100		
	Actividades preventivas	Participación en actividades preventivas generales (para reforzar la autoestima, promover potencialidades, prevenir / revertir el aislamiento)	2	5	28,57	71,43	100	Actividades realizadas por adulto mayor no ordenado cronológicamente. En el otro caso breve informe de la tallerista
	Salud	Consultas médicas / gestión de turnos médicos	2	5	28,57	71,43	100	A un mes de haber ingresado se realizan los primeros estudios médicos. Constancia turnos médicos
		Seguimiento enfermería	4	3	57,14	42,86	100	Registros de enfermería esporádicos, no siguen orden cronológico ni correspondencia de foliatura

Respecto al “Plan Integral de Atención” de los alojados, en el total de los legajos se encontraba impreso al final, conteniendo el nombre, el apellido y la profesión de la trabajadora social del Dispositivo. Es decir, se trataba de una

síntesis de las acciones realizadas y no de una planificación al inicio del abordaje.

- El registro del “Seguimiento del proceso de adaptación” del adulto mayor no constaba en 3 casos.
- La “Evaluación del momento del egreso” no fue consignada en ningún legajo.
- En 5 legajos, no constaba registro de las actividades preventivas realizadas por la tallerista, mientras que en un registro, las actividades no estaban ordenadas cronológicamente y en otro contaba con un informe de la tallerista.
- Sobre las consultas médicas²⁴ que los adultos mayores deben realizar, 3 legajos no contenían su registro, un legajo contenía las constancias de turnos médicos y otro, los examen médicos realizados a un mes de haber ingresado al hogar.
- En 4 legajos se encontraron registros de seguimiento de enfermería, sin seguir un orden cronológico y con faltantes en la foliatura.

Etapas	Temática	Actividad Registros	Si	NO	NC	Total	Comentarios AGCBA
EGRESO	Acta	Acta voluntaria de egreso: a su domicilio firmada por AM	0	5	2	7	
		Acta de egreso voluntaria: a otro domicilio firmada por AM	2	3	2	7	Un acta firmada sin fecha
	Registro en legajo	Inventario egreso (firma)	3	2	2	7	

Del cuadro anterior -no fueron considerados los 2 legajos de los adultos mayores que permanecían alojados al momento del relevamiento- surge que:

- El “Acta Voluntaria de Egreso a su domicilio” constaba en el total de los casos pero no se encontraba firmada por el adulto mayor.
- El “Actas de Egreso Voluntarias a otro domicilio”, no constaba en 3 casos. En uno de los casos en que constaba, no se encontraba firmada.
- La firma del “Inventario de egreso” no constaba en 2 casos.

Consideraciones generales del Reglamento Interno

Del análisis efectuado respecto al registro de la información contenida en los legajos de la muestra -y comparándolo con lo establecido en el Reglamento interno- surgen diferentes inconsistencias de registro relativas a las distintas

²⁴En entrevista del área, se explicó que la gestión de los turnos médicos y los acompañamientos a la cita médica, es realizada por los operadores. Durante el proceso de auditoría se implementó una “Planilla de operadores”, que comprende un registro individual por operador por día.

etapas de intervención (admisión, ingreso, permanencia y egreso), entre las que se destacan:

- La ausencia de registro de un plan integral de atención de cada alojado durante el desarrollo de cada etapa que atienda los aspectos físicos, psicológicos y sociales de la persona.
- Las intervenciones de seguimiento y monitoreo, así como de las actividades preventivas realizadas por los talleristas.
- Las consultas médicas realizadas al ingreso principalmente, lo que imposibilita conocer aspectos relevantes del estado de salud de los alojados (por ejemplo, el tipo de dieta que el alojado necesita), más aún, ante la dificultad de contar con fichas médicas completas al momento del ingreso y ante la ausencia de un médico en el Dispositivo.
- Falta de constancia de controles y supervisión de la coordinación a cargo.

Por otro lado, la guarda de los legajos no cumple con la debida garantía de privacidad de la información de los adultos mayores alojados.

Entre otras cuestiones que requieren actualización, el Reglamento interno no establece las funciones de enfermería ni de los operadores.

Cabe destacar, el compromiso de las profesionales del equipo interdisciplinario, que están a cargo de la coordinación del Dispositivo y demás personal, los cuales realizan todo tipo de tareas, hasta en momentos por fuera de su horario habitual.

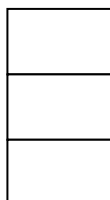
Planta física y equipamiento del DAP I

El equipo de auditoría efectuó una recorrida por las instalaciones el día de la entrevista y durante la vista de legajos y así relevaron distintas cuestiones de la planta física del Dispositivo.

El Dispositivo es una casa, lo cual constituye un aspecto positivo a resaltar: en planta baja se encuentran cuatro habitaciones (con tres camas por habitación) y dos baños. Además, hay un comedor / sala de usos múltiples (con mesa y sillas, sillones y televisor) para los alojados y un patio pequeño.

Todo el sector de planta baja cuenta con elementos apropiados para la franja etaria alojada, como antideslizantes en pisos, barandas en pasillos y un baño para discapacitados.

Los profesionales cuentan con dos oficinas en el primer piso, con acceso por escalera. Uno destinada a la coordinación, donde se guardan como depósito los pañales, aguas minerales y alimentos no perecederos, tanto en un placard como en el piso. A su vez, los medicamentos de los alojados se guardan en una cajonera bajo llave. La otra oficina es un espacio más grande destinado al resto del equipo profesional, operadores, enfermera, asistentes, etc. Este sector, al momento del relevamiento, no contaba con climatización. Las autoridades informaron que los equipos de aire acondicionado estaban comprados, pero



que las condiciones de la instalación eléctrica imposibilitaban su instalación. A la fecha de la firma de la entrevista, se tomó conocimiento que luego de una nueva evaluación, el personal de la Dirección General de Infraestructura había colocado un equipo de aire acondicionado en una de las oficinas, la de mayor dimensión.

Se consultó sobre la disponibilidad de espacio específico e íntimo para las entrevistas privadas con los adultos mayores en la planta baja. Tanto en la admisión como para instancias de entrevistas profesionales de seguimiento, los profesionales mantienen los contactos en las habitaciones (si hay otros adultos mayores se les solicita que salgan durante un rato, o directamente convocan al adulto mayor a la habitación mientras sus compañeros de habitación están en el comedor / salón de usos múltiples).

El lugar cuenta con plano de evacuación firmado por ingenieros de la DG de Infraestructura Social, tienen luces de emergencia, señalética y matafuegos con carga al día. No se han efectuado simulacros de evacuación en 2017 ni en 2018²⁵.

Hay una computadora, que se encuentra bajo llave en la oficina de la coordinación. Los profesionales que la utilizan son: la trabajadora social, la abogada y la enfermera (que en muchas ocasiones utilizan sus propias notebooks personales); como así también los 3 operadores, éstos últimos para la formulación de la grilla donde vuelcan el registro de las actividades diarias.

Del relevamiento efectuado surge que entre las necesidades de equipamiento se destaca la de contar con más computadoras²⁶ y con una impresora.

Ante la falta de una impresora no ha sido posible mantener actualizados los legajos en lo que concierne a los informes profesionales: los profesionales deben remitir por mail a la Gerencia Operativa la información y documentación de los adultos mayores y allí se imprimen, se pasan a buscar y se incluyen en el legajo. Se utiliza la cuenta de mail personal (Gmail) para enviar y recibir porque las del GCBA no funcionan adecuadamente, lo cual será revertido mediante el uso del Legajo digitalizado, según indicaron.

Aspectos alimentarios del DAP I

Alimentación en adultos mayores: consideraciones generales

El envejecimiento afecta de manera significativa a los procesos de la digestión, absorción, utilización y excreción de nutrientes. Los cambios físicos que se producen por el propio deterioro del organismo de avanzada edad se caracterizan por una pérdida en la sensibilidad de los sentidos, pérdidas

²⁵ Simulacros de evacuación y actualización de planos: en tanto el ente auditado consignó en su descargo que es responsabilidad de la DG de Infraestructura Social, se sugiere incluir en las comunicaciones y articulaciones con la DG de Infraestructura Social la realización de los correspondientes simulacros de evacuación, así como generar un circuito para la actualización del cumplimiento de la normativa en la materia para ejercicios subsiguientes.

²⁶ Al respecto, la Dirección ha informado que con la implementación del nuevo sistema se encuentran solicitadas las computadoras necesarias.



dentales que dificultan la masticación, problemas en la deglución (tragar los alimentos), dificultad al moverse, etc.

Como consecuencia de estos cambios físicos, la alimentación puede verse disminuida y desencadenar en un mal estado nutricional y de salud. Si esta situación no se revierte, dará lugar a la aparición del estado de desnutrición. Por todo lo expuesto anteriormente, es fundamental mantener una buena alimentación -adaptada a cada individuo- teniendo en cuenta sus necesidades particulares, es decir, adecuar las estrategias nutricionales y los métodos de preparación de los alimentos para asegurar su ingesta y el aprovechamiento de los nutrientes.

Por ello es fundamental conocer el estado de salud que presenta la persona y su historia clínica para adecuar el plan de alimentación.

A través de la entrevista con el equipo de auditoría, las profesionales a cargo de la coordinación del DAP informaron que en general los doctores no están dispuestos a completar la ficha al momento del ingreso, salvo que el médico sea el tratante del adulto mayor. Habiendo negativa a firmar la ficha médica se solicita turno para médico de cabecera. Esta situación conlleva al desconocimiento del estado de salud al ingreso y de la presencia o no de enfermedades de base como ser: diabetes, hipertensión, insuficiencias renales, salud bucodental - entre otras - imposibilitando adecuar la alimentación y los requerimientos nutricionales individuales para poder alcanzar así un buen estado de salud.

Esta circunstancia sumada a la falta de fichas médicas completas conlleva a que la alimentación que reciben las personas alojadas quede sujeta a las indicaciones de la nutricionista de la empresa proveedora de alimentos, la cual elabora un mosaico de menú general acorde a personas mayores, desconociendo el estado de nutrición presente y particular de los alojados en el DAP.

Frente a la necesidad de recibir una alimentación especial por alguno de los alojados, el auditado informó que desde el DAP solicitan a la empresa proveedora la entrega de una dieta especial como por ejemplo alimentos de fácil deglución, viandas hipocalóricas o hiposódicas, etc., y que la respuesta es positiva.

Asimismo, el auditado confirmó que por lo menos hasta mediados de abril de 2018²⁷ el Dispositivo seguía sin contar con una nutricionista en su dotación para, entre otras funciones, adecuar los menús según los requerimientos individuales de los alojados: mientras las autoridades definían la búsqueda interna de una profesional en Nutrición, “el puesto de nutricionista será suplantando mediante los profesionales pertenecientes al equipo de CEPPAM”, indicaron.

Prestación alimentaria del DAP

Del relevamiento efectuado surge que la alimentación del DAP es provista a través de viandas individuales. La cantidad a entregar depende de los alojados

²⁷ Fecha de firma de la entrevista.

y es la coordinación del Dispositivo la que debe comunicarse con la empresa proveedora para informar la cantidad de viandas y alimentos a recibir.

La alimentación brindada a través de viandas (alimentos listos para consumir) requiere de un seguimiento y control constante en las distintas etapas que conforman su cadena de producción; desde la manipulación de la materia prima, hasta el momento del consumo; ya que durante el traslado de alimentos cocidos, la temperatura ejerce un papel fundamental para evitar las ETAS (enfermedades transmitidas por los alimentos). Por ello es imprescindible que la persona que recibe las viandas se encuentre capacitado para efectuar dicha tarea.

Según lo informado por el auditado, la recepción de las viandas la realiza un operador comunitario siendo el que constata que no existan faltantes en relación a la cantidad de acuerdo al remito que acompaña la entrega. Durante el fin de semana los auxiliares son los que llevan a cabo dicha tarea. Esta práctica conlleva a que las viandas de comida recepcionadas en el DAP no cuenten con un control específico en materia de seguridad alimentaria e inocuidad de los alimentos.

En relación a los alimentos no perecederos son recibidos una vez a la semana, en general los días lunes y del mismo modo que las viandas, los recepciona un operador o un auxiliar para luego firmar el remito cuando alcanza la conformidad al constatar que la cantidad descripta coincida con lo entregado.

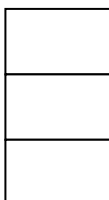
En ese marco también se indicó que quienes controlan la mercadería están informados sobre la cantidad de viandas que deben recibir; no así del menú estipulado ya que hasta por lo menos el 20 de abril de 2018 (firma de la correspondiente entrevista) el personal del DAP no contaba en el mosaico de menú para corroborar su cumplimiento. Asimismo, se indicó que el menú fue solicitado a la empresa prestadora (Bagalá, compra por decreto) y será colocado para la visualización de los trabajadores del Dispositivo y de los alojados.

Finalmente, al solicitar información a la Dirección General respecto a la composición del plan de alimentación brindado en el DAP, el ente auditado -en respuesta a Nota N° AGCBA 713/2018- remitió dos mosaicos de menú (uno de verano y otro de invierno) conformado por 14 listas cada uno.

Cada una de las listas que componen el menú se conforma de un plato principal y un postre (tanto para el almuerzo como para la cena). Al mosaico de invierno se le adiciona una sopa en cada comida (almuerzo y cena).

Los platos principales (tanto de verano como de invierno) se componen de una preparación a base de carne (vacuna o de pollo) con una guarnición de vegetales (cocidos o frescos); el postre en su mayoría es fruta de estación, alternando con una o dos veces por semana con una gelatina o un postre lácteo (flan). Estos mosaicos corresponden a un plan de alimentación general; no se informaron planes de alimentación especial, los que fueron pedidos en el correspondiente requerimiento²⁸.

²⁸ El ente auditado informó en su descargo la adecuación de mosaico existente para el menú hipo-sódico y a su vez la incorporación de otro mosaico aplicable para los menús de personas mayores con diagnóstico de diabetes o celiaquía.



Convenios DAP

• Convenio con Cooperativa para DAP II

• 1) Relevamiento del Convenio

Como se expuso previamente, durante el período auditado, la Gerencia Operativa contó con dos dispositivos de alojamiento protegido, uno de ellos denominado internamente como “DAP II” implementado mediante un convenio de colaboración.

Mediante la Nota AGCBA N°713/18, la Dirección General de Protección y Desarrollo Sostenible remitió el expediente electrónico EX N° 11138580-MGEYA-DGSD-17, por el cual se ha tramitado el convenio correspondiente al Dispositivo de Alojamiento Protegido DAP II.

De ese modo, la Dirección General remitió copias de los documentos que integran ese expediente (donde figura copia del convenio), y además en archivos separados: su respectiva adenda N° 19057843, el Acta Acuerdo de no renovación, la solicitud de póliza de caución y la solicitud de habitación.

A continuación se presentan los puntos salientes del convenio firmado entre el Ministerio de Hábitat y Desarrollo Humano y la Cooperativa de Trabajo Alberto Márquez Limitada (en adelante La institución). El convenio fue firmado entre las partes el 05 de junio de 2017 y lleva el número 13095916 de registro en la Escribanía General de la Ciudad de Buenos Aires:

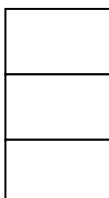
En la cláusula segunda se establece que La Institución se obliga a realizar las siguientes prestaciones:

- Alojamiento para adultos mayores de 60 años en situación de riesgo.
- Alimentación (desayuno, almuerzo, merienda y cena).
- Higiene de los alojados (baños con duchas y elementos de aseo personal).
- Servicio de la lavandería.

La cláusula tercera establece que el inmueble donde funcionará el dispositivo lo proveerá la Cooperativa: tendrá una capacidad de 20 plazas disponibles, todas con su propio espacio, bien delimitado y diferenciado entre sí. Las vacantes no serán nominales pudiendo ser ocupadas por distintas personas en forma consecutiva. La ubicación del lugar es reservada.

En la cláusula cuarta se establece que el Ministerio de Hábitat y Desarrollo Humano delega en la Dirección General de Protección e Inclusión la implementación, seguimiento y control durante la vigencia del convenio.

La cláusula quinta fija el plazo máximo de alojamiento de los adultos mayores que será de 180 días corridos, el que podrá ser renovado o ampliado por el período que de común acuerdo determinen ambas partes. Se aclara que la única condición para la permanencia es el cumplimiento de las normas



establecidas por reglamento del Dispositivo de Alojamiento Protegido. Se trata del mismo plazo previsto que en el DAP I (esta aclaración no está en el convenio: se hace a efectos de recordar el plazo previsto en el Reglamento del DAP I).

La dotación del personal que deberá destinar La Institución se encuentra establecida en la cláusula sexta. Estará conformada por:

- Dos cuidadores y un enfermero por turno, cubriendo las 24 hs.
- Un trabajador social, cinco veces por semana, 4 horas por día.
- Un psicólogo, tres veces por semana, 4 horas por día.
- Un encargado administrativo, cinco veces por semana, 8 horas por día.

Este personal carecerá de relación alguna con el G.C.B.A.

La Cooperativa debe contar con una póliza de seguro de responsabilidad civil e incendio, exigible al momento de comenzar el servicio (cláusula séptima). Deberá renovar anualmente la póliza.

En la cláusula novena se establece que el Ministerio de Hábitat y Desarrollo Humano -a través de la Secretaría de Tercera Edad- formará un equipo profesional a cargo de un coordinador, el cual desarrollará las actividades en forma conjunta con el personal designado por La Institución en el seguimiento de los alojados, y articulará recursos y las derivaciones que fueran necesarias para promover la reinserción social de los beneficiarios.

Respecto a la alimentación de los alojados, en la cláusula decima se establece que se conformará un acta acuerdo ente el equipo de nutrición del GCBA y la institución.

La Institución -conforme a lo establecido en la cláusula undécima- debe informar de manera fehaciente al GCBA la fecha de ingreso y egreso de cada persona alojada dentro de las 48 hs hábiles de producido. El incumplimiento de esta obligación será causal de rescisión. Los eventos se deberán formalizar en un libro rubricado por el GCBA con las novedades que se sucedan en el dispositivo.

Asimismo, conforme lo establece la cláusula duodécima, La Institución debe dar a conocer a los alojados el reglamento interno del dispositivo de alojamiento protegido.

Por el Convenio se estableció la obligación (cláusula decimotercera) de La Institución de presentar un informe mensual suscripto por un representante indicando la cantidad de camas ocupadas. El GCBA podrá requerir el informe en forma semanal o quincenal.

Las cláusulas decimocuarta y decimoquinta hacen referencia al plazo de duración del convenio y la forma de recisión del mismo. El plazo de duración fue

de un año, computado desde el 01 de marzo de 2017 hasta el 28 de febrero de 2018.

El convenio fue firmado con posterioridad a la fecha de inicio del mismo: la fecha de firma fue el 05 de junio de 2017. El convenio establece que finalizado el plazo de un año, se renovará automáticamente por un 1 año y por única vez, a menos que una de las partes comunique fehacientemente y con una antelación mínima de 60 días hábiles administrativos su voluntad de no renovarlo, sin que ello genere derecho a resarcimiento o indemnización.

Asimismo, el GCBA podrá rescindir unilateralmente en cualquier tiempo y sin expresión de causa, mediando notificación fehaciente con una anticipación mínima de 30 días hábiles administrativos, sin derecho a resarcimiento con excepción del pago de las prestaciones efectivamente ejecutadas. También se contempla la posibilidad de que el GCBA, con justa causa, podrá resolver el convenio sin atención al plazo anteriormente mencionado.

En caso de que la institución incurriera en faltas a las cláusulas del convenio, el GCBA exigirá el cumplimiento mediante notificación fehaciente.

La cláusula decimoctava fija el monto del subsidio, estableciendo el pago de un subsidio de \$ 15.000 (por cama por mes) por todo concepto, realizándose el pago en forma mensual en virtud de las prestaciones realizadas.

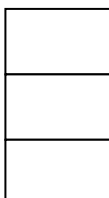
La Institución se compromete a adecuar las condiciones edilicias y de seguridad a la normativa vigente del GCBA, debiendo utilizar para ello los fondos establecidos en la cláusula decimonovena del convenio (\$ 150.000), realizando los trámites necesarios para la habilitación de manera inmediata a la conclusión de las obras. De este modo, el pago del subsidio inicial y por única vez de \$150.000 de esta cláusula fue destinado a mejorar la habitabilidad, funcionalidad de los dormitorios, baños y comedores.

Como respuesta a la Nota AGCBA 67/2018 (1 de febrero de 2018), el ente auditado respondió que se había decidido no renovar el convenio.

Se remitió copia del acta acuerdo firmado entre la Secretaría de Integración Social para personas mayores y la Cooperativa de Trabajo Alberto Márquez Limitada en fecha 29 de enero de 2018, en el cual las partes de común acuerdo aceptan no renovar el convenio celebrado, dándolo por concluido el 28 de febrero de 2018.

Del análisis del convenio -y de la información suministrada por la Dirección General de Protección y Desarrollo Sostenible en las notas mencionadas, en base al mismo-, surge lo siguiente:

- Dotación de personal: se solicitó la nómina a los efectos de relevar la dotación establecida en el Convenio. Desde la Dirección General de Protección y Desarrollo Sostenible respondieron que “si bien la coordinadora del DAP II ha solicitado la nómina a la Cooperativa con motivo de la presente



auditoría, al día de la fecha no se cuenta con dicha información”. Por este motivo es que no se puede dar cuenta de la dotación en función del cumplimiento de la cláusula sexta.

- En virtud de la cláusula séptima fue remitida copia de la póliza de seguro de responsabilidad civil e incendio contratado con la empresa Mercantil Andina de Seguros con vigencia desde el 07 de agosto de 2017 al 07 de agosto de 2018.
- Según lo dispuesto en la cláusula decimonovena:

Respecto a la habilitación del Dispositivo fue remitida copia de la comunicación oficial N° 2017-11504169-SECTED con fecha 19 de julio de 2017, en la cual la Gerencia Operativa solicita a la Dirección General de Protección e Inclusión (DGPEI) que por su intermedio de intervención a la Dirección General de Habilitaciones y Permisos de la Agencia Gubernamental de Control a fin de evaluar la necesidad de tramitar la habilitación correspondiente al inmueble. Desde la Dirección General –en respuesta al requerimiento efectuado- se indicó que “se desconoce el grado de avance de la gestión oportunamente iniciada”. Por este motivo, el Dispositivo funcionó sin que la Dirección General haya verificado lo establecido en dicha cláusula respecto a la habilitación.

En relación al subsidio para la realización de obras de mejoras la Dirección General manifestó que el Convenio no estipula en forma expresa el envío de los informes de rendición de cuentas y que a la fecha no dispone con registro de informes de rendición de fondos.

Por más que el Convenio no establece la necesidad de presentar rendiciones de cuentas sobre los fondos utilizados, teniendo en cuenta que dichos montos fueron aportados para ser destinados a un fin específico, se recomienda que en futuros convenios se establezca la obligación de presentar rendiciones de cuentas, para así poder cumplir con la función de control de la gestión prevista para el ente auditado en el Convenio. De manera análoga contribuiría a la transparencia de la asignación de los fondos públicos.

- Equipo profesional (cláusula novena): la Dirección General no brindó información sobre este punto, por dicho motivo no se pudo comprobar si se ha conformado el equipo.
- Equipo nutricional (cláusula décima): el ente auditado informó que no se alcanzó a suscribir el acta acuerdo entre el equipo de nutrición de GCBA y la institución.



- Por el Convenio se estableció la obligación (clausula decimotercera) de La institución de presentar un informe mensual suscripto por un representante indicando la cantidad de camas ocupadas. El GCBA podrá requerir el informe en forma semanal o quincenal. Desde la Dirección General informaron que no cuentan con los informes mensuales confeccionados por La Institución, con lo cual no hay evidencia del cumplimiento de sus funciones de seguimiento y control, así como de la justificación de los pagos realizados por plaza efectiva (ver siguiente apartado).

2) Aspectos contables del Convenio

Tal como se expresó en páginas previas, mediante la Nota AGCBA N°713/18, la Dirección General de Protección y Desarrollo Sostenible remitió el expediente electrónico EX N° 11138580-MGEYA-DGSD-17, por el cual se ha tramitado el convenio correspondiente al Dispositivo de Alojamiento Protegido DAP II.

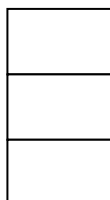
De ese modo, se tomó vista de los documentos contables que integran el expediente: Convenio N° 13095916/17 (con su respectiva adenda N°19057843), la factura correspondiente al mes de marzo de 2017 (Factura B N° 0002-00000019) y el acto administrativo aprobatorio de la misma (DI-2017-937-DGSD).

Los aspectos contables centrales a tener en cuenta del convenio son los siguientes:

- Subsidio Inicial (cláusula decimonovena): el GCBA se obliga a destinar a La Institución un subsidio inicial y por única vez de \$150.000 para mejorar la habitabilidad y funcionalidad del lugar.
- Subsidio mensual (cláusula decimooctava): El GCBA se obliga a destinar a La Institución un subsidio de PESOS QUINCE MIL (\$15.000-) por cama por mes por todo concepto. El pago se realizará en forma mensual en virtud de las prestaciones realizadas. La capacidad será de 20 plazas disponibles.

De la información que obra en el Convenio, y de la relevada por el equipo de auditoría, surge que:

- El convenio se celebra exclusivamente para la prestación de servicios del Dispositivo DAP II, en el marco del “Programa Hogar de Residencia Permanente y Transitoria”. Es decir: su reflejo presupuestario está imputado al Programa N° 21 de la UE 490 Secretaría de Tercera Edad, lo cual no se corresponde con el Programa para el cual presta efectivamente servicios; objeto de esta auditoría.
- La adenda del convenio hace referencia a otro Programa: el “Programa integrador para personas o grupos de familias en situación de emergencia habitacional”, el cual no depende ni en la estructura ni en el presupuesto de la Secretaría de Tercera Edad.



- En el acto administrativo de aprobación remitido por la Dirección General, el gasto es imputado al Programa N° 24, Actividad N° 15. Es de destacar que el DAP es una actividad de institucionalización y el gasto está imputado a la actividad “Subsidios alternativos a la Institucionalización”. Asimismo, en el acto administrativo se solicita a la Dirección General de Contaduría, el pago de las prestaciones efectuadas por la Cooperativa por la suma de \$300.000 por un total de 20 adultos mayores correspondiente al mes de marzo de 2017. Además dispone el pago del subsidio inicial por única vez de \$150.000.
- En el expediente electrónico remitido consta copia de la factura correspondiente a la prestación del mes de marzo de 2017 por un monto de \$450.000 a favor la Institución en cuestión. Asimismo, consta el devengado de gastos por transferencias por un monto de \$450.000.
- En cuanto a la Constancia de AFIP remitida en el expediente, figura que las actividades que desarrolla la cooperativa son: construcción, reforma y reparación de edificios no residenciales, servicios de jardinería y mantenimiento de espacios verdes, construcción, reforma y reparación de obras de infraestructura para el transporte y servicios de limpieza general de edificios.

Asimismo, se relevaron 9 órdenes de pago destinadas a la Cooperativa de Trabajo Alberto Márquez Limitada correspondientes al número de Convenio en cuestión, de las cuales: 7 fueron imputadas al Programa N° 24 (Actividad N° 15) y 2 al Programa N° 21 (Actividad N° 20).

Lo anterior denota inconsistencias entre los diferentes registros de información (SIGAF, Convenio y su adenda y el acto administrativo de aprobación del gasto), las cuales no se corresponden con el Programa objeto de la presente auditoría para el cual ha prestado efectivamente servicios la Institución contraparte del convenio y destinataria de los fondos.

Las 9 órdenes de pago mencionadas corresponden a los meses de marzo de 2017 a enero de 2018, tal como se detalla a continuación:

N°	Mes	Orden de Pago N°	Monto
1	Marzo 2017.	C41-142899/17	\$ 450.000,00
2	Abril 2017.	C41-145098/17	\$ 300.000,00
3	Mayo 2017.	C41-142361/17	\$ 300.000,00
4	Junio 2017.	C41-157681/17	\$ 300.000,00
5	Julio 2017.	C41-186148/17	\$ 300.000,00
6	Agosto 2017.	C41-233055/17	\$ 300.000,00
7	Sep./Oct./Nov./Dic. 2017.	C41-61107/18	\$ 158.600,00
8	Enero 2018.	C41-61091/18	\$ 300.000,00
9	Enero 2018.	C41-61104/18	\$ 534.750,00
			\$ 2.943.350,00

Elaboración propia en base a información de SIGAF

De lo expuesto anteriormente se desprende que:

- En el mes de marzo de 2017 se realizó un pago por \$ 450.000 en el que está incluida la liquidación inicial y por única vez de \$150.000 prevista en el Convenio.
- Desde marzo hasta agosto de 2017 se efectuaron seis pagos mensuales consecutivos por un valor de \$ 300.000.
- En los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2017 se emitió una única orden de pago en concepto de “diferencia de pagos” por \$158.600.
- En enero de 2018 se realizaron dos órdenes de pago: una por \$ 300.000 y otra por \$ 534.750

Como se expuso previamente, durante el año 2017 el DAP II alojó un total de 6 personas. Estos adultos mayores estuvieron alojados en el Dispositivo durante los meses de agosto de 2017 a enero de 2018; según la siguiente descripción:

- 3 con ingreso a fines del mes de agosto
- 2 con ingreso durante el mes de noviembre
- 1 con ingreso en el mes de diciembre

Al cruzar la información de la cantidad de adultos mayores alojados con los pagos abonados, surge lo siguiente:

Legajo	Permanencia	Subsidio
1	1 mes	15000
2	3 meses	45000
3	1 mes	15000
4	2 meses y medio	36500
5	2 meses	30000
6	1 mes	15000
		156.500

Elaboración propia en base a información suministrada por DG

Del cuadro precedente, se desprende que:

- El resultado que surge de la cantidad de prestaciones realizadas (plazas efectivamente ocupadas) es similar al de la orden de pago efectuada en concepto de “diferencia de pagos”: \$ 158.600 (orden de pago) y \$ 156.500 (cálculo cantidad de alojados).

- Se han abonado pagos mensuales previos a: la apertura del Dispositivo y del inicio efectivo de la prestación (plazas ocupadas): meses de marzo a agosto de 2017.
- No se puede justificar la totalidad de los pagos efectuados en el mes de enero de 2018: el día 18 de dicho mes fueron derivados al DAP I los dos últimos adultos mayores alojados en el DAP II.

• **Convenio con Pallium Latinoamérica Asociación Civil**

La contratación de los servicios de asistentes gerontológicos que prestan servicios en el DAP se gestionan a través de un convenio con Pallium Latinoamérica Asociación Civil (CUIT N° 30-70779404-2). La copia de dicho convenio fue suministrada por la Dirección General en respuesta a la Nota AGCBA N° 713/18.

El convenio -que lleva por N° 14168022/17 (con su respectiva adenda N° 30009680/17)- efectúa el acuerdo con Pallium Latinoamérica Asociación Civil para realizar las siguientes prestaciones: “brindar servicios de atención, seguimiento y cuidado gerontológico de los adultos mayores mediante personal capacitado e idóneo para cumplir con dichas tareas”.

Quedan a cargo de Pallium los salarios, seguros, cargas sociales, previsionales y cualquier otro tipo de erogación.

El convenio tiene vigencia por un año computado desde el 1 de abril de 2017 hasta el 31 de marzo de 2018. Se firmó el 13 de junio de 2017.

El convenio fue suscripto entre el Ministerio de Hábitat y Desarrollo Humano y Pallium Latinoamérica Asociación Civil, y se delega la implementación, seguimiento y control a la Dirección General de Servicios y Dependencia de la Secretaría de Tercera Edad.

La cláusula tercera del Convenio establece que “El GCBA se obliga a destinar a La Institución un subsidio mensual por la prestación de servicios, por todo concepto, y el pago se realizará en forma mensual en virtud de las prestaciones realizadas, las cuales no deberán excederse de 9.000 horas de prestación por mes o su equivalente en pesos seiscientos treinta mil (\$630.000) a partir del mes de abril de 2017.

En las cláusulas modificatorias este valor aumentó a \$ 685.000, a partir del mes de septiembre de 2017.

De la información recibida, se tomó vista que:

- Las condiciones del convenio presentan inconsistencias para su control posterior: de la información obrante en el mismo no se puede determinar que el DAP I sea objeto de las prestaciones respectivas.
- Las 9 órdenes de pago analizadas en virtud de dicho convenio se encuentran erróneamente imputadas: 6 órdenes en la Actividad N° 14 “Asistencia

Domiciliaria y Hospitalaria” y 3 a la Actividad N° 15 “Subsidios Alternativos a la Institucionalización” del Programa 21 y 24. Es de destacar que estas actividades suelen contar con servicios de asistentes gerontológicos.

- Asimismo, vale recordar que el DAP constituye una institución de alojamiento protegido y estos pagos se imputan en el Programa N° 24 cuya concepción es la contraria: “Sistemas Alternativos a la Institucionalización”.

4.5. Descripción presupuestaria

Anteproyecto de Presupuesto 2017

El artículo 48 y el artículo 49 de la Ley N° 70, establecen la metodología para elaborar el Anteproyecto y el Proyecto de Ley de Presupuesto para cada ejercicio. Se señala que las Jurisdicciones y Entidades, son las encargadas de elaborar el Anteproyecto de Presupuesto conforme a los lineamientos generales, fijados anualmente por el Poder Ejecutivo. Sobre la base de estos Anteproyectos de Presupuesto, y con los ajustes que resulten necesarios introducir, la Oficina de Presupuesto prepara el Proyecto de Ley de Presupuesto General.

De acuerdo a la información relevada y las respuestas recibidas, se constató que no obran antecedentes ni en el organismo auditado ni en la Dirección General Técnica, Administrativa y Legal del Ministerio de Hábitat y Desarrollo Humano del Anteproyecto de Presupuesto correspondiente al año 2017 para el Programa 30.

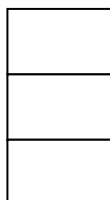
El ente auditado solicita a la Dirección General de Compras y Contrataciones, en respuesta a la Nota AGCBA N° 201/18, que ponga a disposición tanto la información del Anteproyecto como la del Plan Anual de Compras (también solicitado al área competente por la D.G.T.AL), la cual no fue remitida hasta la finalización de las tareas de campo de este informe.

Es de señalarse que, el contar con el anteproyecto de presupuesto para cada ejercicio, permite a la Dirección General planificar sus necesidades financieras para cumplir con los objetivos y lineamientos generales establecidos por el Poder Ejecutivo y plasmados en la política jurisdiccional. El anteproyecto de presupuesto constituye una herramienta de gestión que posibilita determinar los gastos indispensables para el funcionamiento del Programa para dar cumplimiento a los objetivos definidos para cada Servicio Público.

Presupuesto

Por Ley N° 5724 se aprobó el Presupuesto de la Administración del GCABA ejercicio 2017.

Mediante el Decreto N° 668/17, se aprobó la distribución analítica del Presupuesto General para el ejercicio 2017, fijado por Ley N° 5.724.



En el Anexo IV se detallan los créditos distribuidos para las Actividades N° 14, N°15 y N° 16 del Programa 30 que ejecuta la Unidad Ejecutora 490 “Secretaría de la Tercera Edad”; dependiente de la Jurisdicción 45 - Ministerio de Hábitat y Desarrollo Humano.

Por otra parte, mediante el Decreto 680/16, se aprobaron las Normas Anuales de Ejecución y Aplicación del Presupuesto General de la Administración del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para el ejercicio fiscal 2017, reglamentando la Ley N° 5.724.

El siguiente cuadro muestra la incidencia de cada una de las actividades respecto del presupuesto sancionado del Programa N° 30 para el año 2017:

Jur	UE	Prog	Inc	Descripción	Sanción	%
45	490	30		Protección E Inclusión	\$403.573,00	100%
45	490	30	14	Supervisión Establecimientos Adultos Mayores	\$138.400,00	34%
45	490	30	15	Proteger	\$196.000,00	49%
45	490	30	16	Dispositivo De Alojamiento Protegido	\$69.173,00	17%

Elaboración propia en base a información de SIGAF

Jur	UE	Prog	Descripción	Sanción	%
45	490	21	Hogar De Residencia Permanente Y Transitoria	541.314.684,00	63,06%
45	490	23	Integración Social De Adultos Mayores	23.743.742,00	2,77%
45	490	24	Sistemas Alternativos A La Institucionalización	110.830.273,00	12,91%
45	490	30	Protección e Inclusión	403.573,00	0,05%
45	490	4	Actividades Comunes A Los Programas 20,21,23,24 Y 30	182.169.124,00	21,22%
				858.461.396,00	100%

Elaboración propia en base a información de SIGAF

El cuadro que antecede muestra que el Programa N° 30 representa un 0,05% en cuanto a la asignación financiera de recursos de la UE 490.

El siguiente cuadro muestra la incidencia de cada una de las actividades respecto del presupuesto sancionado del Programa N° 30 para el año 2018:

Jur	UE	Prog	Act	Descripción	Sanción	%
45	490	30		Protección E Inclusión	44.337.117,00	100%
45	490	30	14	Supervisión Establecimientos Adultos Mayores	19.232.521,00	43%
45	490	30	15	Proteger	23.329.675,00	53%
45	490	30	16	Dispositivo De Alojamiento Protegido	1.774.921,00	4%

Elaboración propia en base a información de SIGAF

Jur	UE	Prog	Inc	Descripción	Sanción	%
-----	----	------	-----	-------------	---------	---

45	490	30		Protección E Inclusión	44.337.117,00	100%
45	490	30	1	Gastos en Personal	40.132.297,00	90,51%
45	490	30	2	Bienes de Consumo	432.820,00	0,98%
45	490	30	3	Servicios no Personales	172.000,00	0,39%
45	490	30	5	Transferencias	3.600.000,00	8,12%

Elaboración propia en base a información de SIGAF

Como puede observarse, el presupuesto sancionado del año 2018 ascendió en un 10886% con respecto al sancionado del año anterior.

Este incremento se ve reflejado, principalmente porque en el año 2018 se incorpora al presupuesto sancionado el Inciso 1, el cual representa un 90,51% del presupuesto total sancionado.

El Inciso 5 (gastos de transferencias), se encuentra sancionado en la Actividad 15 (Proteger). La misma no debería contar con subsidios ni transferencias por no ser objeto de la actividad.

En respuesta a la Nota AGCBA N° 713/18, la D.G.T.A.L informa que los gastos fueron programados para el DAP de adultos mayores (Actividad 16 del Programa N° 30); lo que denota una incorrecta programación del presupuesto sancionado. Asimismo, dichos gastos de transferencias no deberían verse reflejados en el devengado 2018 ya que el convenio con la Cooperativa que prestaba los servicios, fue rescindido en enero del corriente año.

Modificaciones Presupuestarias 2017 – Act.14, 15 y 16 – Programa 30

Mediante Nota AGCBA N° 198/2018, la Dirección General Oficina Gestión Pública y Presupuesto (DGOGPU) y Nota AGCBA N° 200/2018 -dirigida a la Dirección General Técnica Administrativa y Legal del Ministerio de Hábitat y Desarrollo Humano (DGTAMDS)-, se solicitó la remisión de todas las modificaciones presupuestarias efectuadas durante el ejercicio 2017 de las Actividades N° 14, N° 15 y N° 16 del Programa N° 30.

Según la información remitida²⁹, las modificaciones presupuestarias por incremento de crédito ascendieron a \$49.173,00; mientras que las modificaciones presupuestarias por disminución de crédito ascendieron a \$109.173,00. Por lo cual se deduce que el Programa N° 30 registró una disminución de créditos por un monto de \$-60.000,00.

El monto de las modificaciones presupuestarias informado por la mencionada Dirección General, coincide con el cálculo por diferencia entre la información remitida por la Dirección General de Contaduría y la información obrante en el distributivo de créditos 2017.

Análisis de las modificaciones presupuestarias a nivel de Inciso

²⁹ Cifras provisorias en tanto el cierre de la Cuenta de Inversión ha sido posterior al trabajo de campo de este informe.

Jur	UE	Prog	Act	Inc	Descripción	Sanción	Vigente	Modif. Presup	%
45					Min.Hàbitat Y Des. Humano				
45	490				Secretaria Tercera Edad				
45	490	30			Proteccion E Inclusion	403.573,00	343.573,00	-60.000,00	-14,87%
45	490	30	14		Supervisión Establecimientos Adultos Mayores	138.400,00	157.573,00	19.173,00	13,85%
45	490	30	14	2	Bienes De Consumo	22.400,00	71.573,00	49.173,00	219,52%
45	490	30	14	3	Servicios No Personales	116.000,00	86.000,00	-30.000,00	-25,86%
45	490	30	15		Proteger	196.000,00	136.000,00	-60.000,00	-30,61%
45	490	30	15	2	Bienes De Consumo	30.000,00	0	-30.000,00	-100,00%
45	490	30	15	3	Servicios No Personales	166.000,00	136.000,00	-30.000,00	-18,07%
45	490	30	16		Dispositivo De Alojamiento Protegido	69.173,00	50.000,00	-19.173,00	-27,72%
45	490	30	16	2	Bienes De Consumo	19.173,00	0	-19.173,00	-100,00%
45	490	30	16	3	Servicios No Personales	50.000,00	50.000,00	0,00	0,00%
Fuente: Elaboración propia con información suministrada por la O.G.E.P.U y el Parametrizado del Crédito 2017 (SIGAF)									

Como se observa en el cuadro, la modificación presupuestaria por disminución representa un 14,87% con respecto del crédito sancionado.

La diferencia que se observa ocurre principalmente porque en el crédito vigente se desafecta en su totalidad el inciso 2 tanto en la actividad N° 15 como en la N° 16.

Del análisis efectuado de los actos administrativos que aprueban dichas modificaciones presupuestarias, se verificó que están sujetos a los niveles de autorización de aprobación de modificaciones establecidos en el Capítulo IX del Decreto N° 680/GCBA/2016 “Normas Anuales de Ejecución y Aplicación del Presupuesto General del año 2017”.

Sin embargo, según lo informado por estas Direcciones, el requerimiento N° 6119 de modificaciones presupuestarias fue aprobado por el Decreto N°680-AJG-2016, pero no consta un acto administrativo aprobatorio del mismo, ni consta su publicación en el Boletín Oficial (Art. 63 Ley N° 70)³⁰.

Los requerimientos no publicados en el Boletín Oficial representan un 50% del total.

Ejecución del Presupuesto 2017

El Presupuesto del Ejercicio Año 2017 de las Actividades N° 14, N° 15 y N° 16 del Programa N° 30 contó con la siguiente ejecución presupuestaria:

³⁰ En todos los casos dichas modificaciones deben ser publicadas en el Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires dentro de los 5 días de firmada la Resolución correspondiente³⁰, (art 63 Ley 70). Y art 9 Normas Anuales de Modificación Presupuestarias que se consignan en el Capítulo IX Delegación de Facultades: Los actos administrativos dictados en función de estas delegaciones deben ser publicadas en el Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, dentro de los 5 días de firmados.

Jur	UE	Prog	Act	Inc	Ppal	Ppar	Descripción	Vigente	Devengado	%
45	490	30					Proteccion E Inclusion	343.573,00	157.573,00	45,86%
45	490	30	14				Supervisión Establecimientos Adultos Mayores	157.573,00	157.573,00	100,00%
45	490	30	14	2			Bienes De Consumo	71.573,00	71.573,00	100,00%
45	490	30	14	2	1		Productos Alimenticios, Agropecuarios Y Forestales	71.573,00	71.573,00	
45	490	30	14	2	1	1	Alimentos Para Personas	71.573,00	71.573,00	
45	490	30	14	2	1	1	Alimentos Para Personas	71.573,00	71.573,00	
45	490	30	14	2	1	1	Tesoro De La Ciudad	71.573,00	71.573,00	
45	490	30	14	3			Servicios No Personales	86.000,00	86.000,00	100,00%
45	490	30	14	3	2		Alquileres Y Derechos	0	0	
45	490	30	14	3	2	4	Alquiler De Fotocopiadoras	0	0	
45	490	30	14	3	2	4	Alquiler De Fotocopiadoras	0	0	
45	490	30	14	3	5		Servicios Especializados, Comerciales Y Financieros	86.000,00	86.000,00	
45	490	30	14	3	5	2	Servicios Especializados	86.000,00	86.000,00	
45	490	30	14	3	5	2	Servicios Especializados	86.000,00	86.000,00	
45	490	30	14	3	5	2	Tesoro De La Ciudad	86.000,00	86.000,00	
45	490	30	15				Proteger	136.000,00	0	0,00%
45	490	30	15	2			Bienes De Consumo	0	0	0,00%
45	490	30	15	2	3		Pulpa,Papel, Cartón Y Sus Productos	0	0	
45	490	30	15	2	3	1	Papel Y Cartón Para Oficina	0	0	
45	490	30	15	2	3	1	Papel Y Cartón Para Oficina	0	0	
45	490	30	15	2	3	1	Tesoro De La Ciudad	0	0	
45	490	30	15	3			Servicios No Personales	136.000,00	0	0,00%
45	490	30	15	3	2		Alquileres Y Derechos	0	0	
45	490	30	15	3	2	4	Alquiler De Fotocopiadoras	0	0	
45	490	30	15	3	2	4	Alquiler De Fotocopiadoras	0	0	
45	490	30	15	3	2	4	Tesoro De La Ciudad	0	0	
45	490	30	15	3	3		Mantenimiento, Reparación Y Limpieza	50.000,00	0	
45	490	30	15	3	3	5	Limpieza, Aseo Y Fumigación	50.000,00	0	
45	490	30	15	3	3	5	Limpieza, Aseo Y Fumigación	50.000,00	0	
45	490	30	15	3	3	5	Tesoro De La Ciudad	50.000,00	0	
45	490	30	15	3	5		Servicios Especializados, Comerciales Y Financieros	86.000,00	0	
45	490	30	15	3	5	2	Servicios Especializados	86.000,00	0	
45	490	30	15	3	5	2	Servicios Especializados	86.000,00	0	
45	490	30	15	3	5	2	Tesoro De La Ciudad	86.000,00	0	
45	490	30	16				Dispositivo De Alojamiento Protegido	50.000,00	0	0,00%
45	490	30	16	2			Bienes De Consumo	0	0	
45	490	30	16	2	9		Otros Bienes De Consumo	0	0	
45	490	30	16	2	9	1	Elementos De Limpieza	0	0	
45	490	30	16	2	9	1	Elementos De Limpieza	0	0	
45	490	30	16	2	9	1	Tesoro De La Ciudad	0	0	
45	490	30	16	3			Servicios No Personales	50.000,00	0	0,00%
45	490	30	16	3	3		Mantenimiento, Reparación Y Limpieza	50.000,00	0	
45	490	30	16	3	3	5	Limpieza, Aseo Y Fumigación	50.000,00	0	
45	490	30	16	3	3	5	Limpieza, Aseo Y Fumigación	50.000,00	0	
45	490	30	16	3	3	5	Tesoro De La Ciudad	50.000,00	0	

Fuente: información remitida por la DG Contaduría General.

Del cuadro precedente se concluye que la ejecución financiera de la Actividad N° 14 fue del 100%, cuando la de las actividades N° 15 y N° 16 fue del 0%. Asimismo, se desprende una incorrecta programación del presupuesto sancionado ya que en la Actividad N° 16 (DAP) no fueron contemplados los

gastos correspondientes a las prestaciones de alimentos las cuales se desarrollan en dicha actividad.

Ejecución presupuestaria a nivel de Inciso

Jur	UE	Prog	Act	Inc	Ppal	Ppcial	Descripción	Sanción	Vigente	Devengado
45	490	30	14				Supervisión Establecimientos Adultos Mayores	\$ 138.400,00	\$ 157.573,00	\$ 86.733,70
45	490	30	14	2	1	1	Alimentos Para Personas	\$ 22.400,00	\$ 71.573,00	\$ 733,70
45	490	30	14	3	2	4	Alquiler De Fotocopiadoras	\$ 30.000,00	\$ -	\$ -
45	490	30	14	3	5	2	Servicios Especializados	\$ 86.000,00	\$ 86.000,00	\$ 86.000,00
45	490	30	15				Proteger	\$ 196.000,00	\$ 136.000,00	\$ -
45	490	30	15	2	3	1	Papel Y Cartón Para Oficina	\$ 30.000,00	\$ -	\$ -
45	490	30	15	3	2	4	Alquiler De Fotocopiadoras	\$ 30.000,00	\$ -	\$ -
45	490	30	15	3	3	5	Limpieza, Aseo Y Fumigación	\$ 50.000,00	\$ 50.000,00	\$ -
45	490	30	15	3	5	2	Servicios Especializados	\$ 86.000,00	\$ 86.000,00	\$ -
45	490	30	16				Dispositivo De Alojamiento Protegido	\$ 69.173,00	\$ 50.000,00	\$ -
45	490	30	16	2	9	1	Elementos De Limpieza	\$ 19.173,00	\$ -	\$ -
45	490	30	16	3	3	5	Limpieza, Aseo Y Fumigación	\$ 50.000,00	\$ 50.000,00	\$ -
								\$ 403.573,00	\$ 343.573,00	\$ 86.733,70

Presupuesto real del Programa N° 30

Mediante la Nota AGCBA N° 503/18 se solicitó a la Dirección General Técnica Administrativa y Legal del Ministerio de Hábitat y Desarrollo Humano poner a disposición la imputación real de los gastos correspondientes a las actividades N° 14, N° 15 y N° 16.

En su respuesta, la DGTAYL informó que tanto en la Actividad N° 15 como en la N° 16 “no hay nada imputado en el módulo de compras”. Se solicitó una ampliación en el pedido de la información para tener conocimiento del presupuesto real del Programa N° 30. En respuesta, la DGTAYL detalla que: “Atento a la solicitud efectuada mediante NOTA AGCBA N° 503/2018 se informa que la Subgerencia Operativa de Compras y Contrataciones respondió que no es posible visualizar la información requerida en el Sistema SIGAF”.

Cabe señalar que dentro de las misiones y funciones de la DGTAYL se encuentra la de “Analizar, elaborar, registrar y controlar la ejecución del Presupuesto General de Gastos” lo cual denota un incumplimiento de las mismas en este aspecto.

Cajas chicas comunes y especiales 2017

Se solicitó mediante Nota AGCBA N°201/18 -dirigida a la Dirección General de Protección y Desarrollo Sostenible-, poner a disposición las rendiciones de cajas chicas comunes y especiales utilizadas para gastos efectuados durante el año 2017; y los actos administrativos aprobatorios de las mismas.

En su respuesta, informan que se encuentra adjudicada una Caja Chica Especial destinada al área de “Protección de Derechos y Refugio Víctimas Maltrato” (Subsecretaría de Tercera Edad). La misma se otorga por un monto total de \$600.000.

Asimismo, en respuesta a la Nota AGCBA N°201/18, la Dirección General Técnica, Administrativa y Legal informa que se encuentra adjudicada en el año 2017 una Caja Chica Especial destinada al Programa N° 30 por un monto total de \$1.800.000 de los cuales \$86.000 son destinados al mismo. A su vez, se destinan fondos de dos Cajas Chicas Comunes al Programa 22 (actual Programa N° 30) por un monto de \$18.057,01 correspondiente a elementos de limpieza y otra Caja Común por un monto de \$3.942,99 para alimentos de personas.

Del análisis realizado sobre el expediente remitido por la Dirección General de Protección y Desarrollo Sostenible, el cual consta de 7 facturas, surge que:

- La imputación que figura en la Orden de Pago, no corresponde al Programa objeto de auditoría.
- Según la Resolución 371/2017 aprobatoria de la Caja Chica, el gasto correspondiente a una de la facturas incumple con el Artículo 4, el cual informa que debería contar con tres propuestas de presupuestos, los cuales no figuran en el expediente.
- En aquellos gastos correspondientes a obras (dos), se analizaron los seis presupuestos presentados (tres de cada obra). Los mismos, no cuenta con la firma del representante o responsable a cargo de la empresa prestadora. Asimismo, la empresa seleccionada tampoco presenta el detalle de los gastos a realizar en la factura.

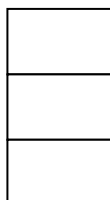
Del análisis realizado sobre la información remitida por la D.G.T.A.L correspondiente a las tres cajas chicas surge que:

- No se pudieron identificar ni las facturas correspondientes a los gastos efectuados, ni los tres presupuestos de los competidores; por lo cual no se pudo tomar vista de los gastos destinados al programa.
- No se pudo identificar la Orden de Pago que corresponde a la Caja Chica Especial (lo cual corresponde a un 33.3% de los casos analizados).
- De las tres cajas chicas analizadas, el 66.6% de los casos (dos de ellas), no contienen los actos administrativos que aprueba la misma.
- Existe una inconsistencia entre las Cajas Chicas informadas por la D.G.T.A.L y aquellas remitidas por la Dirección General.

4.6. La población de adultos mayores en la CABA

Como se especificó en párrafos precedentes, las actividades de la Gerencia Operativa auditada se encuadran en las acciones delimitadas por la Ley para la Prevención y Protección Integral contra el abuso y maltrato a los adultos mayores, y en la Ley que aprobó el régimen regulatorio de Establecimientos para Personas Mayores. Por lo tanto sus intervenciones deben prever diferentes abordajes, en concordancia, además con las acciones establecidas en su estructura y los objetivos definidos para sus tres actividades, las cuales se corresponden –a su vez- con las mencionadas leyes:

- Área específica de protección de derechos: Proteger



- Dispositivo de alojamiento protegido: DAP
- Control en Establecimientos Privados para Adultos Mayores: CEPPAM.

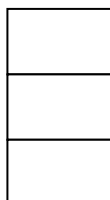
Mediante las acciones y abordajes de estas tres actividades la Gerencia debe desarrollar las acciones previstas en la estructura organizativa, las que -como se mencionó anteriormente- pueden resumirse en funciones de:

- Asistencia a la Dirección General
- Protección de derechos a personas mayores en situación de vulnerabilidad
- Acciones de promoción para el cambio de percepción ciudadana respecto a personas mayores y difusión de derechos
- Capacitaciones para agentes del GCBA en distintas temáticas de personas mayores
- Brindar alojamiento protegido

Una vez descripta la estadística respecto a las actividades relevadas y sus metas físicas programadas y ejecutadas, se sintetizará la información recabada sobre la cantidad de adultos mayores habitantes de la Ciudad, a fin de compararla con la mayor población objetivo posible; especialmente respecto a los objetivos de las acciones de promoción de derechos, cambio de percepción difusión y capacitación.

La población de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en línea con otras ciudades del mundo, viene mostrando una tendencia persistente al envejecimiento demográfico. Esto ocurre principalmente a causa de la extensión de la esperanza de vida al nacer, que se ha duplicado a lo largo del último siglo. Vale destacar, en ese sentido los fundamentos de la norma aprobatoria del Protocolo de la actividad transversal del programa objeto de esta auditoría –Proteger- que incluye el envejecimiento poblacional y las consecuencias que derivan de éste. La Resolución 432/2015 reconoce entre sus fundamentos:

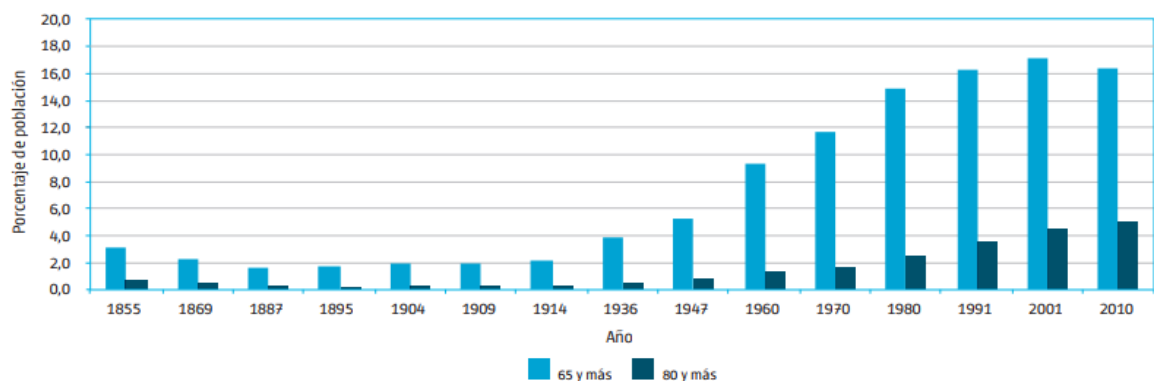
- Las nuevas situaciones de carácter social que ocasiona el incremento de la población de 60 años o más: aumento del abuso, maltrato, violencia y discriminación y prácticas negligentes hacia las personas mayores;
- Aumento en la perspectiva de vida y aumento de la dependencia por enfermedades crónicas;
- La propia familia se hace cargo del cuidado y la atención de los adultos mayores: puede conducir a situaciones de tensión, y originar conductas violentas;
- En otras ocasiones se delega su cuidado en otras personas sin la debida capacitación, dando lugar a malos tratos y aprovechamientos económicos;
- Incremento constante de adultos mayores que viven solos: problemática de personas de edad avanzada en situación de extrema vulnerabilidad por carencia absoluta de redes de contención que requieren la intervención del Estado para articular diversos dispositivos de atención.



Estas situaciones traen como consecuencia la necesidad de intensificar las políticas destinadas a los adultos mayores, su independencia, su protección integral, la promoción de sus derechos. De hecho, en la estructura del Ministerio, la única con el rango de secretaría es la destinada a las Personas Mayores, el resto son subsecretarías.

Según datos del último censo nacional, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires reside el mayor porcentaje de población mayor a 65 años del país (15,7% del total). Dentro de este grupo poblacional, las mujeres tienen una presencia mayoritaria. Esto se explica por su mayor longevidad en relación a los hombres y se mantiene constante a lo largo de los años.

1.G.3 Porcentaje de población de 65 años y más y de 80 años y más. Ciudad de Buenos Aires. Años censales 1855/2010



Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA) sobre la base de los resultados de los respectivos censos.

Fuente: Anuario estadístico 2016. DG Estadísticas y Censos GCBA

Los últimos datos disponibles, correspondientes a 2016, indican que habitan la Ciudad un total de 639.558 adultos mayores (más de 60 años), de los cuales el 61.6% son mujeres y el 38.4% varones. Si bien para el año 2017 no se cuenta con el cálculo demográfico clasificado por edad, las proyecciones del Ministerio de Hacienda de la CABA arrojan un total de 644.312 adultos mayores. De los mismos las mujeres representan el 61.4% del total. El rango de edad que más ha crecido -proporcionalmente a lo largo del tiempo- es el de mayores de 80 años.



1.9 Población total estimada por sexo y grupo de edad. Ciudad de Buenos Aires. Años 2012/2016

Grupo de edad (años)	Año				
	2012	2013	2014	2015	2016
Total	3.038.860	3.044.076	3.049.229	3.054.267	3.059.122
0 - 4	210.881	210.242	209.952	209.883	209.174
5 - 9	207.018	207.913	207.229	205.617	204.345
10 - 14	187.679	188.773	191.402	194.595	197.767
15 - 19	196.475	193.778	191.020	188.316	186.431
20 - 24	217.537	212.014	207.871	206.210	203.983
25 - 29	240.221	240.537	238.930	234.493	229.377
30 - 34	239.799	238.748	237.777	237.221	237.445
35 - 39	226.458	229.203	231.108	232.207	232.409
40 - 44	191.550	198.148	204.486	209.902	214.302
45 - 49	169.043	169.673	171.440	174.580	179.233
50 - 54	167.385	166.004	164.766	163.966	163.550
55 - 59	160.606	161.531	162.109	162.133	161.548
60 - 64	148.558	148.867	149.225	149.747	150.539
65 - 69	132.007	133.514	134.843	135.941	136.744
70 - 74	110.285	111.750	113.291	114.862	116.451
75 - 79	88.310	88.772	89.580	90.575	91.726
80 y más	145.048	144.609	144.200	144.019	144.098

Fuente: Anuario estadístico 2016. DG Estadísticas y Censos GCBA

Para dar cuenta de la distribución geográfica por comunas ha recurrido a estimaciones para 2017 del Ministerio de Hacienda del GCBA, las que se muestran a continuación:

Grupo de edad (años)	Total	1	2	3	4	5	6	7
60-64	151.535	11.775	8.688	9.348	9.722	9.668	10.226	11.202
65-69	137.283	10.448	8.249	8.474	8.723	8.764	9.110	10.029
70-74	118.042	8.475	7.038	7.274	7.531	7.516	7.866	8.766
75-79	93.044	6.420	5.227	5.795	5.829	5.904	6.200	7.077
80 y más	144.408	10.187	9.325	9.015	8.048	9.711	10.361	11.182
TOTAL	644.312	47.305	38.527	39.906	39.853	41.563	43.763	48.256

Continúa

Grupo de edad (años)	8	9	10	11	12	13	14	15
60-64	7.660	118.231	8.865	10.100	11.217	13.206	12.391	9.236
65-69	6.889	7.575	7.793	9.133	10.156	12.259	11.612	8.069
70-74	6.073	6.674	7.097	7.861	8.756	10.263	9.816	7.036
75-79	4.598	5.498	5.761	6.447	7.039	8.148	7.455	5.646
80 y más	5.381	7.757	8.724	10.191	10.664	13.370	11.883	8.609
TOTAL	30.601	35.735	38.240	43.732	47.832	57.246	53.157	38.596

Fuente: DG de Estadística y Censos (Mrio. de Hacienda GCBA). Proyecciones de población.

Las comunas 13 y 14 presentan la mayor cantidad de adultos mayores entre sus habitantes, mientras que las comunas 8 y 9 la menor población dentro de este rango etario. Esta información podría ser contemplada para la definición de acciones de Proteger.

En relación a la calidad de vida de los adultos mayores, la información disponible data de 2012, año en el que se relevó a nivel país la Encuesta Nacional sobre Calidad de Vida de Adultos Mayores 2012 (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2014³¹). Dicho estudio define la “satisfacción vital” como una valoración global que la persona hace sobre su vida, comparando lo que ha conseguido, sus logros, con lo que esperaba obtener, sus expectativas”. De acuerdo a dicha escala, se observa que un 78% de los adultos mayores se ubica en las máximas puntuaciones -alta y muy alta-, manifestando un importante nivel de satisfacción con su vida. Un 13% se ubica en la puntuación media, donde los entrevistados identifican áreas de su vida que necesitan mejorar. Y un 8% de la población de 60 años y más se encuentra por debajo de la media, ligeramente insatisfechas o insatisfechas con su vida.

Esta publicación identifica asimismo los niveles de dependencia de los adultos mayores, diferenciando dos niveles de dependencia: básica y ampliada. ³² En este sentido, la información relevada a 2012 indica que alrededor del 10% de los adultos mayores presenta dependencia básica, presentándose una diferencia según rango etario que va del 5% para el grupo de 60 a 74 años al 21% para el rango de 75 años y más.

Por otro lado, se han relevado los datos vinculados a los adultos mayores del Informe Estadístico 2017 de la Oficina de Violencia Doméstica (OVD)³³, que hace eje en las presentaciones recibidas por ese organismo dependiente de la Corte Suprema. De ese modo se presentan a continuación los datos recabados en ese Informe:

Durante el año 2017 fueron atendidos por los equipos interdisciplinarios de la OVD un total de 10.723 casos (el 90% correspondió a denuncias realizadas por personas afectadas directas de una situación de violencia). Asimismo, se respondió un total de 4.101 consultas más 78 referidas a situaciones de violencia cuya jurisdicción es ajena a la Ciudad de Buenos Aires; lo cual arrojó un total de 14.902 casos.

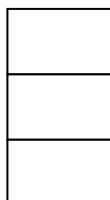
De esos casos, la información correspondiente a adultos mayores presente en el Informe Anual es la siguiente:

- De 60 a 74 años: 450 mujeres (3%) y 113 hombres (1%).
- Mayor de 74 años: 157 mujeres (1%) y 55 hombres (redondeo: 0%).

³¹ Instituto Nacional de Estadística y Censos (2014): Encuesta Nacional sobre Calidad de Vida de Adultos Mayores 2012: Principales resultados, Serie Estudios INDEC N° 46, República Argentina.

³² Se entiende por dependencia básica a las limitaciones que dificultan la realización de actividades esenciales, tales como comer, vestirse, bañarse, levantarse de la cama, subir y bajar escaleras. Y por dependencia ampliada las dificultades en actividades que no resultan en una pérdida total de la autonomía funcional, tales como utilizar el teléfono, viajar en transporte público, organizar y tomar los propios medicamentos, manejar el dinero, realizar compras, etcétera.

³³ Corte Suprema de la Nación de la República Argentina (2017) Informe Estadístico Año 2017 Oficina de Violencia Doméstica, Argentina acceso web con fecha 03/04/2018



Asimismo, de la información resultante del Informe respecto a las presentaciones efectuadas en la OVD vinculadas a los adultos mayores, destacan las siguientes características (puede ser importante especialmente para líneas de acción futura de Proteger):

- En el rango etario de 60 a 74 años: en el 49% la persona denunciada posee vínculo filial con el adulto mayor; el 30% se trata de su pareja; en un 4% el vínculo es fraternal y en un 6 % otro vínculo familiar. El 11% restante engloba a otro tipo de vínculos.
- Para el rango etario de más de 74 años los valores son los que siguen: en el 52% la persona denunciada posee vínculo filial con el adulto mayor; el 18% se trata de su pareja; en un 2% el vínculo es fraternal y en un 17% otro vínculo familiar. El 11% restante engloba a otro tipo de vínculos.
- La violencia de tipo económica llega a su máximo porcentaje (49%) en el rango de adultos mayores (más de 74 años).
- La violencia de tipo ambiental aumenta también en los rangos de mayores edades, llegando al 47% en el de 60 a 64 años.

4.7. Metas físicas del Programa 30. Estadísticas.

Se pasan a presentar a continuación los datos relevados respecto al ente auditado sobre su producción física y las estadísticas brindadas sobre el período auditado, considerando que no se han establecido indicadores y criterios para la medición de la gestión, ni se realizan cruces de la información operativa producida con estadísticas de la población destinataria y/o la población objetivo, según confirmó en entrevistas la Gerente Operativa.

4.7.1 Planificación Metas Físicas año 2017

En respuesta a la nota AGCBA N° 1855/17 fueron remitidos los informes trimestrales de los dos primeros trimestres del periodo 2017 pertenecientes al programa N° 30 “Protección e Inclusión”. En respuesta a la nota AGCBA N° 713/2018 fueron remitidos los informes correspondientes a los últimos dos trimestres del año.

Asimismo, en la nota AGCBA N° 198/18, la OG.E.P.U remite la información correspondiente a las metas físicas de todo el año 2017. La unidad de medida establecida para el programa es “adulto mayor”. A continuación se presenta la ejecución de las metas físicas establecidas para dicha apertura programática.

Ejecución metas físicas anual 2017 - OGEPU

Unidad de medida	Tipo de Meta	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre	Total	% desvío total
Adulto Mayor	Meta programada	1.500	2.000	2.300	2.300	8.100	516
	Meta ejecutada	12.691	15.459	14.235	7.483	49.868	

Fuente: Elaboración propia según información remitida por la OGEPU

De la información que resulta del cuadro precedente, se concluye que las metas ejecutadas han presentado una sobre-ejecución del 516% con respecto a las programadas.

Resumen de Ejecución definitiva del Programa³⁴



Resumen de Ejecución de Programa

Ejercicio : 2017
Jurisdicción : 45 MIN.HABITAT Y DES. HUMANO
SubJurisdicción : 0 MIN.HABITAT Y DES. HUMANO
Entidad : 0 MIN.HABITAT Y DES. HUMANO
Unid. Ejec. : 490 SEC TERC EDAD
Programa : 30 PROTECCION E INCLUSION
T. Programa : FINAL

Sp. Py.Ac.	Ob.	Ejec. Fin. Anual	Sanción	Vigente	Definitivo	Devengado
0 0 14	0	Supervisión	138.400	157.573	157.573	157.573
0 0 15	0	Proteger	196.000	0	0	0
0 0 16	0	Dispositivo de	69.173	0	0	0
Total:			403.573	157.573	157.573	157.573

Ejecución Fisica Anual	Unidad de Medida	Sumable/ Promediable	Sanción	Vigente	Realizado
Meta:	ADULTO MAYOR	ADULTO MAYOR	S	8.100	8.100
Prod.Pr.			S	0	0

Ejecución Financiera Anual por Inciso					Total Devengado
2	Bienes de consumo				71.573
3	Servicios no persona				86.000
Total:					157.573

A fin de presentar los motivos expuestos de los desvíos de las metas, a continuación se sintetiza la información consignada en los formularios trimestrales S7³⁵, brindados por el ente auditado en respuesta al requerimiento de la AGCBA:

- Primer trimestre: no están especificados los motivos por los cuales se produce el desvío de las metas.
- Segundo trimestre: no han sido identificados los motivos por los cuales se produce el desvío.

³⁴ Resumen de Ejecución definitiva del Programa (Cuenta de Inversión 2017), remitido por la OGEPU en el marco del descargo.

³⁵ Formulario trimestral S7: se utiliza para proveer información sobre la producción financiera y física y permite identificar fallas tanto en la ejecución como en la formulación. El motivo de los desvíos es uno de los ítems a exponer en formulario en cuestión.

- Tercer trimestre: se exponen los motivos, cuya justificación se debe a un “error en la estimación de la demanda y un error en la programación de la meta”, según se especifica en el apartado destinado a “Priorización de problemas” del formulario S7.
- Cuarto trimestre: del mismo modo que el anterior, se expone que los motivos que surgen de la justificación del desvío, se deben a un “error en la estimación de la demanda y un error en la programación de la meta”.

En Resumen Ejecutivo 2017 de Evaluación de Proceso y Resultados de Implementación del Programa también se expone que “Hubo un error en la estimación de la demanda”.³⁶

4.7.2. Estadísticas de la Gerencia Operativa

En respuesta a la nota AGCBA N°67/2018, el ente auditado remitió las estadísticas generales de la Gerencia Operativa de Protección de Derechos, correspondientes al 2017, incluyendo el perfil de la población beneficiaria, las prestaciones brindadas, la cantidad de adultos mayores asistidos y demás información complementaria de las áreas a su cargo.

Respecto a la Actividad N° 14 CEPPAM, la información brindada ha sido la siguiente:

- Prestaciones brindadas

Controlar los aspectos nutricionales, psicosociales y protección de derechos de los adultos mayores que residen o concurren a instituciones geriátricas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

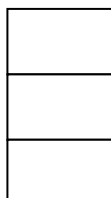
- Perfil de la población beneficiaria

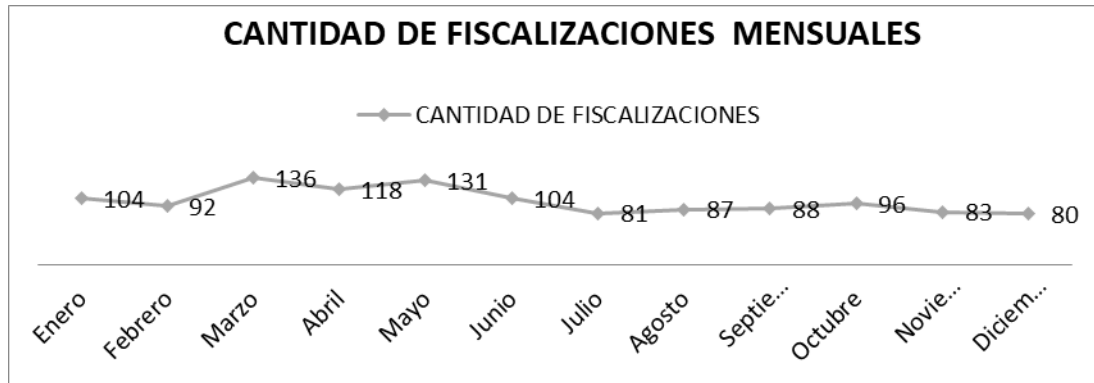
Adultos mayores alojados o que concurren a establecimientos privados para personas mayores en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires.

- Cantidad de establecimientos supervisados: 528

- Cantidad de fiscalizaciones: 1200 (se desagregó por mes, como ha quedado especificado en coincidencia con el registro de las fiscalizaciones efectuadas durante 2017).

³⁶ Remitido por la OGEPU en el marco del descargo.





• Tipo y cantidad de inspecciones:

Operativos integrales: 668 integrales y 532 de seguimiento (en éstos últimos se incluyen 122 denuncias y/o solicitudes de organismos).

Respecto a la Actividad N° 15 PROTEGER, la información brindada ha sido la siguiente:

• Prestaciones brindadas

Brindar apoyo, contención, asesoramiento, acompañamiento e intervención activa a fin de facilitar el acceso a justicia de la población beneficiaria. Difusión de los derechos de los adultos mayores y capacitación de diferentes actores en la problemática

• Perfil de la población beneficiaria

Adultos mayores que se encuentren en situación de vulnerabilidad por ser víctimas de violencia, abuso, maltrato, abandono o carencia de redes.

• Cantidad de adultos mayores asistidos durante 2017

Casos nuevos ingresados: 1278

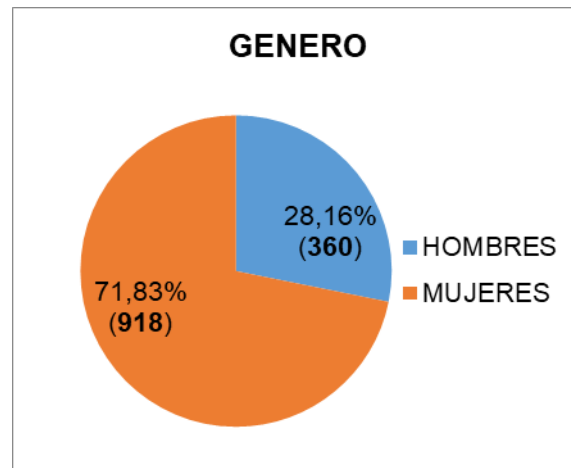
Intervenciones totales realizadas: 11363

A continuación, se indica la cantidad de adultos mayores asistidos, según el género y rango etario y posteriormente, se exponen los porcentajes según el tipo de violencia o maltrato de los casos abordados.

GENERO	HOMBRES	MUJERES
ENERO A DICIEMBRE 2017	28,16% (360)	71,83% (918)

Fuente: ente auditado

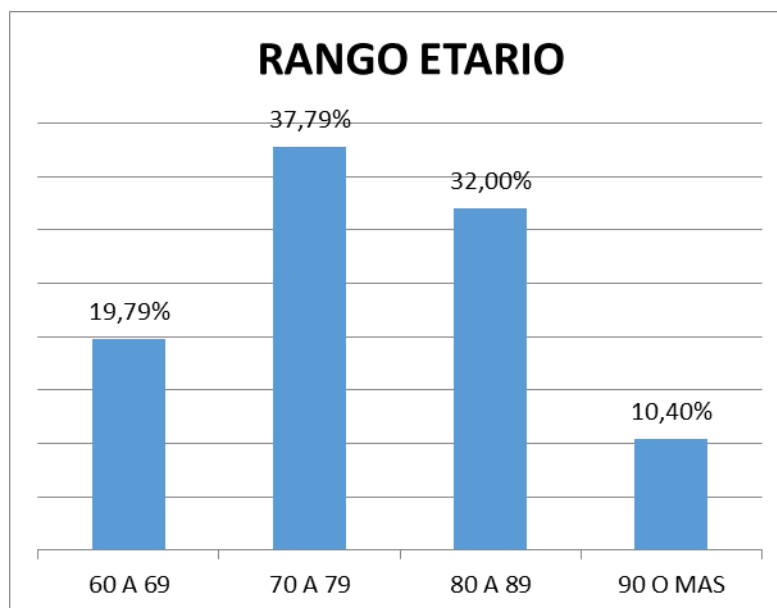




Fuente: ente auditado

RANGO ETARIO	60 A 69	70 A 79	80 A 89	90 O MAS
ENERO A DICIEMBRE 2017	19,79% (253)	37,79% (483)	32,00% (409)	10,40% (133)

Fuente: ente auditado



Fuente: ente auditado

El tipo de violencia o maltrato que originaron el abordaje de los 1278 nuevos casos ingresados ha sido el siguiente:

PROTEGER		
Tipo de Violencia o Maltrato	%	Casos
Psicológica	27,85	356
Salud	16,04	205
Aus. De redes	12,05	154
Econ. /Patrimonial	9,93	127
Negligencia	9,46	121
Física	9,23	118
Vivienda	6,57	84
Abandono	3,91	50
Previsional	1,56	20
Varios	1,40	18
Cultural /simbólica	1,25	16
Ambiental	0,70	9
TOTAL		1278

Fuente: ente auditado

Respecto a la Actividad N° 16 DAP, la información brindada ha sido la siguiente:

•Prestaciones brindadas

Espacio de residencia temporario con domicilio reservado. Se les brinda hospedaje, alimentación, asistencia gerontológica, servicio de enfermería, asesoría jurídica, apoyo psicológico, talleres, gestión de turnos médicos y tramite administrativos, acompañamiento permanente.

•Perfil de la población beneficiaria

Adultos mayores que se encuentren en situación de alto riesgo para su integridad física y/o psíquica que amerite que abandonen su domicilio de residencia por ser víctimas de violencia.

•DAP I

Cantidad de plazas totales: 12

Cantidad de adultos mayores ingresados durante 2017: 22

•DAP II

Cantidad de plazas totales: 20

Cantidad de adultos mayores ingresados durante 2017: 6

4.8. Registros y bases de datos 2017 / Nuevo proceso de digitalización

Durante el desarrollo de este relevamiento, se ha comenzado a implementar un proceso de digitalización para las áreas objeto de esta auditoría. Por ello, se solicitó al ente auditado información al respecto, especialmente para el impacto en la labor de

las actividades y en la generación de estadísticas de la Gerencia Operativa en comparación con los procedimientos empleados con anterioridad.

Durante 2017 y hasta el desarrollo del nuevo sistema de digitalización de datos, las áreas contaban con los siguientes procedimientos en relación con la existencia de registros y controles estandarizados de las actividades / operaciones sustantivas de cada área:

• Gerencia Operativa

En los casos en los que se conforman expedientes electrónicos: existencia de controles estandarizados mediante circuitos formales. La coordinador/a del área eleva informes por mail a la Gerente Operativa / Elevación a Dirección vía expediente electrónico a la Dirección General / Elevación a Secretaría.

Estos controles los realizan las distintas instancias en el marco de las tres actividades a través de informes oficiales y mails. La Dirección General y/o Gerencia Operativa elabora y/o controla el desarrollo de informes que luego reenvía a distintas organizaciones, organismos públicos y dependencias del Ministerio por intermedio de la Secretaría.

El circuito y características de estas actividades de gestión y control no está documentado: no fueron definidos en un manual de procedimientos para la Gerencia y sus actividades, no se han elaborado cursogramas / diagramas que reflejen los pasos / procedimientos de las actividades sustantivas de las áreas o Gerencia.

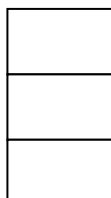
Sobre el registro y estadística de las operaciones (desde el inicio al fin de las intervenciones de los casos) no se ha implementado un legajo único donde se conserve la información clasificada por persona. Por las características de los sistemas y registros implementados, para revisar la trayectoria de un adulto mayor y de las distintas intervenciones es necesario buscar los mails del Gmail personal en los remitidos o recibidos.

• CEPPAM

El área utiliza un sistema Excel para registrar todos los datos básicos del establecimiento, fechas de inspecciones, modalidad de la misma y resultado. De ese modo, la información resultante de las planillas de las inspecciones se cargan en una base en Excel (la carga la realiza el sector “Sistematización de Datos”).

La coordinadora supervisa los datos cargados en comparación con las planillas pero su control no queda plasmado en la base de datos, es decir que no existe un campo para registrar su revisión. Para la planificación de los seguimientos, se realiza la revisión desde la base de datos chequeando lo que el inspector ha sugerido en la anterior inspección, y lo surgido de las recomendaciones.

Para el registro de la información y carga/guarda de la documentación del área durante 2017 y hasta principios de 2018 para la generación, carga e intercambio de información relativa a las inspecciones se utilizó el mail y también el Google Drive compartido entre los equipos y la coordinadora (también la gerente operativa). A través de ese aplicativo se subían los informes profesionales digitalizados, las planillas de alojados (si el establecimiento estaba clausurado o ante violación de clausura). Al Google Drive tenía acceso también el encargado de sistematización de datos.



Las planillas del operativo escaneadas no se suben al Google Drive: cuando existían los legajos impresos de los establecimientos, se archivaban en esos legajos. Ahora se guardan dentro de la red interna (servidor) de CEPPAM, de manera de poder disponer de su consulta en cualquier momento.

• Proteger

Se utiliza un sistema conformado por una planilla compartida en Google Drive, donde diferentes integrantes de los equipos de las áreas registran la información resultante de las intervenciones de los casos abordados: nombres y apellidos, fechas, intervenciones, resultados, etc. Este sistema lo utilizan para integrar la información de los casos tratados en las comunas.

De los 1278 casos nuevos abordados en 2017, solo los equipos de la Comuna 12 son la que además del Google Drive consignaron la información resultante de los casos en registros impresos (unos 195 casos).

De las entrevistas con la Gerente Operativa y la coordinadora surge que no se han confeccionado legajos de los adultos mayores sujeto de intervención, al no contar con recursos ni equipamiento en todas las comunas.

Los casos e intervenciones se cargan en el Google Drive: orientaciones, asesoramientos, asistencias, visitas domiciliarias que no hayan llevado informes, por ejemplo.

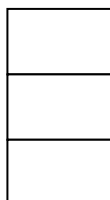
Los casos que generan informes son registrados de manera formal, es decir que integran los circuitos formales de la Gerencia Operativa descriptos previamente: posteriormente se elevan (por expediente electrónico a otros organismos, juzgados, dirección general, por ejemplo). Incluso, puede haber más de un informe por caso. Los expedientes no están categorizados por tipo de violencia o maltrato. No ha sido sistematizada la información estadística en relación a los expedientes y/o los informes. Por lo tanto, en Google Drive, la información no está sistematizada ni integrada, sumado a que la carga de datos en cada comuna es diferente (no existe unificación de criterios para la carga y confección de la información a cargar en el sistema). Por otro lado se han producido problemas de integridad durante 2017 puesto que se han borrado registros del sistema en algunas ocasiones.

Por otro lado respecto a los sistemas / bases que se emplearon durante 2017 para registrar las llamadas recibidas y derivadas, tampoco se registraban en un registro único del sector, sino que cada uno de los administrativos del sector de derivaciones tiene su propio registro para registrar los llamados que recepciona.

Por lo expuesto respecto a las características de los registros utilizados es que no ha sido posible llevar a cabo la sistematización de los datos registrados de los más de 1200 casos nuevos atendidos en 2017.

• DAP

Para cada adulto mayor alojado se abre un legajo individual impreso como exige el Reglamento. El mismo debe registrar las intervenciones de los distintos profesionales / personal a cargo de distintas funciones (se archiva para su consulta en una carpeta que se guarda en un mueble archivero). Las profesionales entrevistadas indicaron que



la coordinación –durante 2017- revisaba y supervisaba los legajos pero no quedaba registros de tal intervención en los mismos.

Según lo relevado no ha contado en 2017 con sistemas de registro / carga de sus intervenciones: envía sus informes directamente por mail a la Gerencia Operativa y archiva en papel los legajos de sus alojados, como fue descripto anteriormente.

Los informes que conforman el Plan Integral de atención se elevan por mail a la coordinación del DAP, y desde la misma hacia la Gerencia Operativa.

Además de estos informes, el equipo profesional del DAP eleva informes de ingreso, evolución y egreso, como así también documentación (informes médicos, cédulas judiciales, por ejemplo) que fuera solicitada por organismo interviniente vía correo electrónico; o mediante una persona del área administrativa quien la retira en el refugio para entregarla en el área pertinente.

Para dar intervención a los juzgados -para informar de las situaciones / novedades de los adultos mayores durante el alojamiento- el equipo interdisciplinario confeccionaba informes que son elevados por la Coordinación del Dispositivo a la Gerencia Operativa por correo electrónico. Una vez que tomaba conocimiento la Gerencia Operativa se prosigue el trámite administrativo correspondiente mediante expediente electrónico.

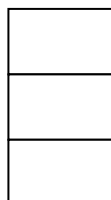
De este modo, tanto en CEPPAM como en Proteger se ha utilizado el Google Drive para el registro, carga y almacenamiento de información y de documentos de las intervenciones durante el período auditado. El registro de las intervenciones del DAP se llevó a cabo por medio de los documentos que integran los legajos impresos de sus alojados y de los informes derivados de éstos.

Con respecto al servicio Google Drive, se debe aclarar que es un sistema de almacenamiento en línea administrado por la empresa Google³⁷, que actualmente ofrece al usuario 15GB de espacio de almacenamiento en forma gratuita. Este sistema permite que los usuarios puedan navegar, modificar, agregar o eliminar archivos en un espacio común, y que esos archivos se mantengan sincronizados (es decir, que los cambios en un lado se reflejen en el otro y que así siempre contengan los mismos archivos).

A pesar de que esta autenticación unificada tiene claras ventajas en cuanto accesibilidad, representa un potencial riesgo para la seguridad. En otro aspecto, la privacidad de documentos sensibles puede ser comprometida por el hecho de que mucha gente está autenticada en sus cuentas de Google de manera casi permanente (las cuentas Google se utilizan para la gran variedad de servicios ofrecidos por Google como correo electrónico, calendario, etcétera).

De este modo, la utilización del Google Drive como método de almacenamiento, organización y consulta de documentos e información presenta diferentes

³⁷ Página web oficial de Google: descripción del servicio de Google Drive (https://www.google.com/intl/es-419_ALL/drive/using-drive/).



situaciones en relación a los principios establecidos para la gestión de la información³⁸:

Presentan falencias los criterios de: disponibilidad en tanto el acceso restringido (confidencialidad), la completitud y carencia de errores en la información (integridad), la veracidad y credibilidad de dicha información (fiabilidad), y el fácil acceso (disponibilidad), se ven vulneradas en este tipo de servicios.

Además con el uso de este tipo de sistemas, se presentan cuestiones de falta de control y seguridad de la información, como:

- Carencia de un sistema de autenticación de usuario más seguro y riguroso, lo que puede generar que sea más fácil que una persona no autorizada realice modificaciones a los documentos.
- Dependencia contractual con un tercero (la empresa), lo que implica que ante una decisión de suspender temporalmente o permanentemente el servicio, las actividades se verían altamente afectadas. Esta situación en caso de no contar con un resguardo de la información.
- Dependencia del servicio a una conexión a internet, lo que puede generar problemas de acceso tanto por inconvenientes técnicos con la red local (proveedor del servicio), como también por factores externos a la empresa (por ejemplo en las comunas).

Nuevo sistema de digitalización de datos

La Gerencia Operativa puso en conocimiento del equipo de auditoría, el desarrollo de un nuevo sistema de registro de la información.

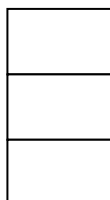
El diseño del sistema está pensado para la carga de datos de cada actividad y promover el flujo de trabajo, estableciendo los pasos necesarios para todas las instancias de cada programa. Por ejemplo: solicitudes, intervenciones, alta, baja y modificación de datos.

El ente auditado informó que “atento a la sensibilidad de datos que se manejan en particular de la gerencia auditada, los nuevos sistemas garantizarán la transparencia de cada instancia, al mismo tiempo que la información queda resguardada frente a la contingencia de pérdida como puede suceder hoy al contar solo con legajos en soporte papel”.

El proceso de digitalización tiene por objetivo central organizar la información y mejorar los procesos de gestión interna, con los beneficios inmediatos de generar la:

³⁸ Según COBIT -marco aceptado internacionalmente en auditorías de TI como buena práctica para el control de la información- establece diferentes criterios que debe poseer la información para mejorar su control y lograr así mejor desempeño y resultados.

Estos criterios son: son eficacia (cuando la información satisface las necesidades del usuario), eficiencia (fácil obtención y uso de la información, que conlleve un uso bajo de recursos), integridad (la información debe ser completa y libre de errores), fiabilidad (la información debe ser verdadera y creíble), disponibilidad (fácil de acceder), confidencialidad (que tenga acceso restringido por los usuarios que correspondan) y conformidad (la información debe ajustarse a determinadas especificaciones).



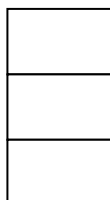
- Centralización y el acceso a la información para todos los usuarios del sistema que estén autorizados para ese sector.
 - Transparencia y seguridad en la información.
 - Elaboración de reportes y tableros de control online.
- La estructura general de cada módulo desarrollado -en proceso de implementación- es el siguiente:

- **CEPPAM**

1. Registro de Geriátricos
 - a. Datos principales y características edilicias
 - b. Categoría del convenio con PAMI
 - c. Datos del director
2. Registro de verificadores
 - a. Datos personales y de contacto
 - b. Datos profesionales
3. Registro de Inspecciones
 - a. Tipo y motivo
 - b. Calidad de la presentación
 - c. Puntaje por rubro (administración, higiene, alimentación, etc.)
 - d. Cantidad de alojados (discriminando hombre/mujer y dependiente / semidependiente / autoválido)
4. Registro de clausuras
 - a. Fecha y Tipo de clausura
 - b. Observaciones

- **Proteger**

1. Registro de casos
 - a. Datos del damnificado y canal de ingreso
 - b. Tipo de maltrato, situación de salud y riesgo
 - c. Organismos y/o equipos profesionales intervinientes
 - d. Datos judiciales (si corresponde)
 - e. Actores del caso (datos, vínculo y rol para con el damnificado)
 - f. Observaciones de intervenciones de los equipos profesionales
 - g. Medidas judiciales que se fueran sucediendo.
2. Registro de los equipos profesionales que intervienen en los casos
 - a. Nombre del equipo y comuna asignada
 - b. Datos de los profesionales del equipo
3. Registro del seguimiento de cada caso
 - a. Observaciones y fechas correspondientes



Con los datos consignados, a diferencia de los registros anteriores, el nuevo sistema incorpora el legajo de cada adulto mayor como determina el Protocolo.

• **DAP**

1. Registro de Legajos

- a. Datos generales del adulto
- b. Datos del Ingreso
 - i. Tipo (nuevo/reingreso)
 - ii. Derivación (Proteger / OVD / Otro) y detalles
 - iii. Inventarios del adulto (cantidad y descripción)
- c. Tipo de violencia que sufre el adulto
- d. Situación judicial (detalle de juzgados y fiscalías)
- e. Datos de su jubilación y/o pensión (monto y fecha de cobro)
- f. Datos de su salud (diagnóstico, medicaciones, turnos médicos)
- g. Control de fondos del adulto (movimientos de caja ingreso/egreso)
- h. Informes interdisciplinarios

2. Registro de Intervenciones.

- a. Fecha y tipo de intervención
- b. Lugar y acompañante.
- c. Observaciones

Con este nuevo desarrollo el DAP podrá contar con el legajo digitalizado de sus alojados: su dotación ha recibido una capacitación a mediados de abril de 2018 para aplicarlo (por parte de los desarrolladores del Programa). Mediante el mismo se podrá realizar la carga y visualización de los informes, y de ese modo también podrá ser visualizado por la Gerencia y la Dirección General para su remisión y elevación mediante expediente electrónico (SADE).

Según explicó la Gerente Operativa -a la vez que remarcó las ventajas del nuevo sistema de digitalización al permitir centralizar la información de manera de no duplicar el ingreso de casos, ni reescritura ni pérdida de información, como sucedió con el sistema anterior que en Proteger estaba organizado para su ingreso de datos por profesional y no por fecha o por adulto mayor– indicó que el desarrollo informático a ser implementado no es histórico, no se transfiere la información cargada en los Google Drive, excepto la de algún caso que reingresa, para el que se carga la información anterior y se utiliza como antecedente.

Asimismo, en opinión de la Gerente Operativa, entre las ventajas del nuevo sistema también está la de permitir procesar la información y generar estadísticas de manera automática.

En relación al estado del desarrollo, el ente auditado especificó que a mediados de mayo los módulos fueron creados y se estaba llevando a cabo su testeo, generando las modificaciones necesarias en función de la interacción con los

equipos que operarán los módulos en cuestión. Una vez finalizado el testeo estaba prevista su efectiva implementación y “el desarrollo de los tableros de control que permitirá contar con un flujo seguro y dinámico de estadísticas y datos”.

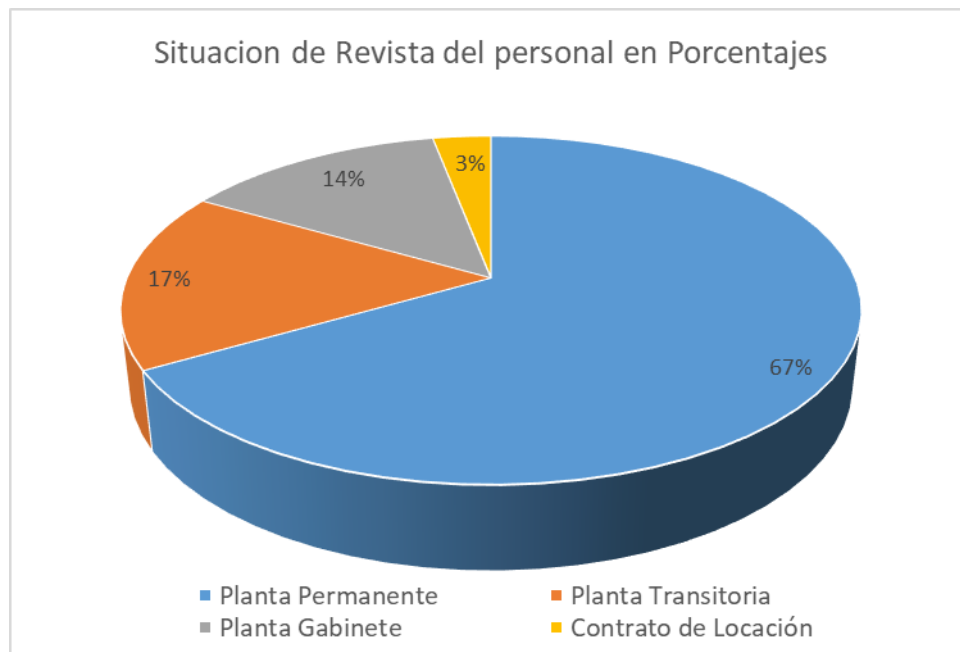
4.9. Recursos Humanos de la Gerencia Operativa

A partir de la información entregada por el ente auditado en respuesta a las notas AGCBA N° 67/2018 y 713/2018, surge que la dotación de personal de octubre de 2017 a enero de 2018 del Programa N° 30 y las distintas actividades objeto del presente relevamiento se compone de 66 agentes, agrupados de la siguiente manera:

SPP 30 /Actividad (14-15-16)	Total agentes	
	Q	%
GO	2	3,0
PROTEGER	27	40,9
DAP	9	13,6
CEPPAM	28	42,4
Total	66	100,0

Elaboración propia en base a información suministrada por el ente auditado

La situación de revista de la dotación completa -expresada en porcentajes- se muestra en el gráfico siguiente:



Elaboración propia en base a información suministrada por el ente auditado

Del total del personal, el 67% es de planta permanente, el 17% transitorio, otro 15% corresponde a contratos de locación de servicios, mientras que el 3% restante a la planta de gabinete.

Como se desprende del siguiente cuadro, la actividad con mayor proporción de personal de planta permanente es CEPPAM con 28 agentes, mientras que la actividad PROTEGER cuenta con 27 agentes, el DAP cuenta con 9 agentes y la Gerencia Operativa con 2. El detalle en cantidades y porcentuales, por actividades, según la situación de revista, se describe en el siguiente cuadro:

SPP/Actividad	Situación de Revista									
	PP	% PP	PT	% PT	PG	%PG	CLS	%CLS	Total	%
GO	1	2,3	1	9,1					2	3,0
PROTEGER	13	29,5	6	54,5	2	100,0	6	66,7	27	40,9
DAP	6	13,6	1	9,1			2	22,2	9	13,6
CEPPAM	24	54,5	3	27,3			1	11,1	28	42,4
Total	44	100,0	11	100,0	2	100	9	100	66	100

Elaboración propia en base a información suministrada por el ente auditado

Como puede observarse, del total de planta permanente el 54,5% corresponde a la actividad CEPPAM, el 29,5% a PROTEGER, el 13,6% al DAP y el 2,3% restante a la Gerencia Operativa. En cuanto a la planta transitoria, el 54,5% corresponde a PROTEGER, el 27,3% a CEPPAM y el 9,1% a DAP, y otro 9,1% a la Gerencia Operativa. Respecto de los contratos de locación de servicios, el 66,7% representa a la actividad PROTEGER, el 22,2% al DAP y el restante 11,1% a CEPPAM.

La distribución por función de la dotación de personal, discriminada por actividad se detalla en el cuadro posterior:

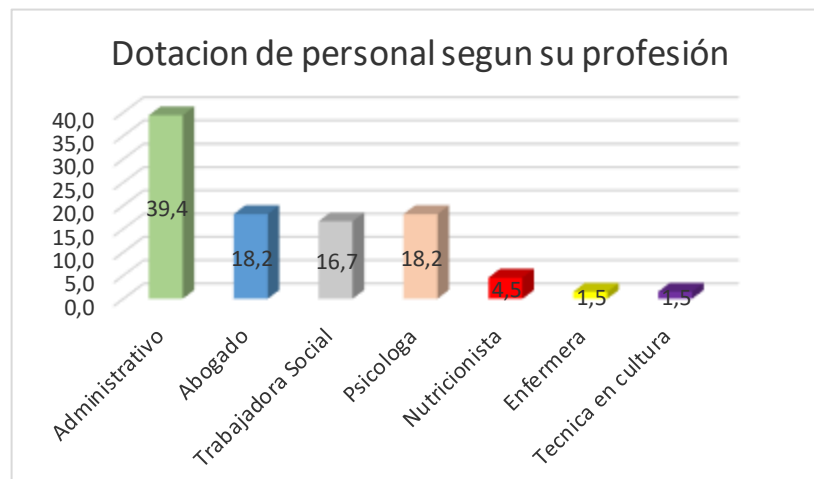
Tipo de Función	SPP/Actividades				Total	%
	GO	PROTEGER	DAP	CEPPAM		
Gerente Operativa	1				1	1,5
Coordinadores	1	1	2	1	5	7,6
Asistente de Coordinación				1	1	1,5
Administrativos		6		13	19	28,8
Equipos Interdisciplinarios		14			14	21,2
Seguimientos		1			1	1,5
Chofer		1		1	2	3
Talleristas			1		1	1,5
Correo		1		1	2	3
Enfermeras			1		1	1,5

Abogado			1		1	1,5
Trabajadoras Social			1		1	1,5
Operadoras		3	3		6	9,1
Administrativo y verificador				1	1	1,5
Verificadores				10	10	15,2
Total	2	27	9	28	66	100

Elaboración propia en base a información suministrada por el ente auditado

El 28,83% del personal (19 agentes) desarrolla actividades administrativas, el 21,2% integra “equipos interdisciplinarios” con 14 agentes, mientras que otro 15,29% (10 agentes) cumple la función de verificadores.

El grafico posterior integra a los 66 agentes que conforman la dotación completa de personal discriminados según su profesión:



Elaboración propia en base a información suministrada por el ente auditado

Los cuadros sucesivos contienen la reseña por profesión/función correspondiente a cada actividad del programa 30:

• CEPPAM:

CEPPAM/Profesión	Total
Abogado	4
Trabajador Social	4
Psicóloga	5
Nutricionista	3
Administrativos	12
Total	28

CEPPAM/FUNCION	Total
Coordinación	1
Asistente de Coordinación	1
Administrativos	13
Chofer	1
Correo	1
Administrativo y verificador	1
Verificadores	10
Total	28

Elaboración propia en base a información suministrada por el ente auditado

Como se especificó en el apartado correspondiente al Protocolo interno de la actividad, los equipos interdisciplinarios para las inspecciones integrales deben estar conformados por verificadores de las siguientes profesiones: trabajadores sociales, psicólogos, abogados y/o nutricionistas.

- Proteger:

PROTEGER/Profesión	Total
Abogado	6
Trabajadora Social	5
Psicóloga	6
Administrativos	10
Total	27

PROTEGER/FUNCION	Total
Coordinación	1
Administrativos	6
Equipos Interdisciplinarios	14
Seguimientos	1
Chofer	1
Correo	1
Operadores	3
Total	27

Elaboración propia en base a información suministrada por el ente auditado

El Protocolo interno no especifica la conformación de los equipos interdisciplinarios. Sí indica la existencia de la coordinación de equipos, cargo que está vacante desde mediados de 2016, según el relevamiento efectuado.

De la información relevada surge la siguiente conformación de los equipos profesionales de Proteger, por comuna:

Equipos Interdisciplinarios Proteger en Comunas	
Comuna 7	Abogado
	Administrativo
	Psicólogo
	Trabajador Social
Comuna 6	Abogado
	Psicóloga
	Trabajadora Social
Comuna 3	Abogada
	Administrativa
	Psicóloga
	Trabajador Social
Comuna 12	Abogada
	Administrativo
	Psicóloga

	Trabajadora Social
	Abogada
	Administrativo
	Psicóloga
Comuna 13	Trabajadora Social

Elaboración propia en base a información suministrada por el ente auditado

Al momento de la entrevista con la coordinadora, se especificó que en la comuna 6 no se cuenta con trabajador social en el equipo desde el mes de enero de 2018 por renuncia de la profesional que se desempeñaba con la modalidad de contrato de locación de servicios.

• DAP:

DAP/Profesión	Total	DAP/FUNCION	Total
Trabajador Social	2	Coordinación	2
Abogado	1	Talleristas	1
Psicóloga	1	Enfermeras	1
Enfermera	1	Abogados	1
Técnica en Cultura	1	Trabajadores Sociales	1
Administrativas	3	Operadores	3
Total	9	Total	9

Elaboración propia en base a información suministrada por el ente auditado

La dotación se complementa con los asistentes gerontológicos que se desempeñan en el DAP I (durante 2017 y en la actualidad), en el marco del Convenio con Pallium Latinoamericana Asociación Civil, para dar cumplimiento a la conformación del equipo interdisciplinario establecido en el Protocolo.

Cantidad ³⁹	Horario	Turno
Asistente gerontológico 1	7 a 14hs.	Mañana días hábiles
Asistente gerontológico 2	7 a 14hs.	
Asistente gerontológico 3	14 a 21 hs.	Tarde
Asistente gerontológico 4	14 a 21 hs.	
Asistente gerontológico 5	21 a 07 hs.	Noche x medio
Asistente gerontológico 6	21 a 07 hs.	
Asistente gerontológico 7	7 a 21 hs.	Fin de semana (sábado, domingo y feriados)
Asistente gerontológico 8	7 a 21 hs.	

Elaboración propia en base a información suministrada por el ente auditado

³⁹ En la nota se identifican con nombre, apellido y DNI:

También se identifica el nombre, apellido y número de DNI de tres asistentes gerontológicos como posibles y potenciales cuidadores que ya han trabajado cubriendo guardias.

El Reglamento interno determina, que el Dispositivo esté dirigido por un/a Coordinador/a, contando con un equipo interdisciplinario, conformado por las siguientes especialidades:

- Psicología
- Trabajo Social
- Abogacía
- Nutrición
- Enfermería
- Asistencia Gerontológica
- Operadores Comunitarios

De las disciplinas previstas en el Reglamento, no han tenido especialistas en psicología en la dotación (la que figura es la coordinadora, de licencia durante el relevamiento). Tampoco han tenido especialistas en nutrición.

Al momento de la firma de la correspondiente entrevista, las profesionales a cargo de la coordinación, suscribieron⁴⁰ que “el puesto de nutricionista será suplantado mediante los profesionales pertenecientes al equipo de CEPPAM mientras se realiza la búsqueda interna de una persona. Todavía no ha sido definido si la nutricionista se desempeñará de manera fija o semanal, situación a definir por parte de la Dirección y Gerencia”. También se estaba definiendo el puesto de la Coordinación, tras la renuncia de la anterior coordinadora.

Respecto al DAP II el GCBA tuvo a su cargo la coordinación del Dispositivo: lo coordinó la profesional que en marzo de 2018 y durante un mes y medio estuvo a cargo del DAP I –designada mediante Disposición N°11-DGPDS-18 y renunció durante este relevamiento. La designación y conducción del resto del personal del DAP II fue responsabilidad y decisión de la cooperativa con la cual se firmó el convenio, explicó la gerente operativa.

Al tratarse de alojamientos protegidos (tanto el DAP I como el DAP II), se consultó en entrevistas y en requerimiento si se llevaron a cabo controles antes del ingreso de nuevo personal.

La Gerente Operativa indicó que el personal del DAP I ingresó luego de una evaluación llevada a cabo por la coordinación del Dispositivo y la firma de un convenio de confidencialidad. Al momento del ingreso al DAP durante los procedimientos, los auditores suscribieron el Compromiso de Confidencialidad previsto en la normativa de implementación del Dispositivo y aprobación de su Reglamento (Resolución 414/SSTED/2014).

En la nota AGCBA N° 713/2018, se consultó sobre si se ha verificado la presentación del certificado de reincidencia del personal de los DAP y el ente auditado respondió que no se cuenta con registro de certificados de no reincidencia para el personal de los dos dispositivos.

⁴⁰ 20/04/2018.

En el caso del DAP II la coordinación estuvo a cargo de personal propio del GCBA seleccionado por la Directora General de Protección e Inclusión y el resto, como se especificó, fue personal de la cooperativa con quienes se desarrolló una jornada de presentación y capacitación de las particularidades del DAP con la Directora General, la Gerente Operativa, la Coordinadora del Programa Proteger y la Coordinadora del DAP I.

Por otro lado, el ente auditado señala en respuesta a la mencionada nota, que en 2017 hubo una agente de COPIDIS (Comisión para la Plena Participación e Inclusión de las Personas con Discapacidad), incrementándose de esta manera la cantidad de agentes con necesidades especiales, para el corriente año, conforme al porcentaje previsto por la Ley N° 1502/04⁴¹. La agente se desempeña en la actividad Proteger.

5. Debilidades y fortalezas

De los procedimientos de auditoría aplicados, teniendo en cuenta el objeto, objetivo y alcance del presente proyecto, así como los elementos que integran el control interno⁴², se han detectado las siguientes debilidades y fortalezas del organismo auditado:

1. Ambiente de control	
1.1. Planificación	
Debilidades	
La Gerencia Operativa no ha desarrollado su planificación con objetivos y acciones relacionadas y consistentes entre sí, que apunte a fortalecer el control interno y optimizar los resultados de la gestión; que sirva como guía para el proceso de toma de decisiones, y que exprese lo que hace (marco normativo) y cómo y para qué lo hace (planes de acción).	
1.2. Estructura orgánico- funcional: marco en el que se planifican, ejecutan, controlan y supervisan las actividades para el logro de los objetivos	
Debilidades	Fortalezas
En CEPPAM: el organigrama aprobado formalmente se encuentra desactualizado en función de los diferentes sectores que conforman el área. El DAP no cuenta con organigrama formalmente aprobado.	Existe coincidencia entre el organigrama formal y real de Proteger durante el período auditado (2017).
1.3. Designaciones en conducción	
Debilidades	

⁴¹ Regula la incorporación de Personas con Necesidades Especiales al Sector Público de la CABA.

⁴² Conforme el informe COSO y el “Manual de procedimientos de auditoría interna” de la Universidad de Buenos Aires.

Durante 2017 se produjeron cambios sustantivos en las designaciones de funcionarios, quedando períodos vacantes sin responsable a cargo. Las modificaciones incluyeron los siguientes cargos: director general, gerente operativa y coordinadoras de Proteger y DAP. Esta situación presenta riesgos para el control interno y el cumplimiento de objetivos de la entidad auditada.

1.4. Normativa

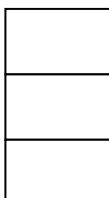
Debilidades	Fortalezas
1.4.1. Las normativas internas de las tres actividades relevadas presentan debilidades para reforzar el ambiente de control principalmente en: la asignación de tareas y responsabilidades de conducción; la definición de los puestos necesarios y perfiles para el cumplimiento de los objetivos; la especificación de circuitos, acciones, funciones y controles necesarios para su consecución, así como la flexibilidad necesaria ante las contingencias propias de este tipo de intervenciones.	La Ley 5420/15 establece el desarrollo de un área específica de protección de derechos de adultos mayores, la cual queda constituida por la GO de Protección de Derechos de los Mayores. Cabe destacar que las normativas internas de las tres actividades han sido aprobadas formalmente.
1.4.2.1 CEPPAM: durante el relevamiento no se contaba con el Decreto Reglamentario ⁴³ de la Ley 5670/15 y el Protocolo de Actuación Conjunta entre los organismos intervinientes en las fiscalizaciones a establecimientos para adultos mayores. En ese marco, la Planificación de los operativos integrales ha sido informal durante 2017. Cabe aclarar que la autoridad de aplicación y coordinación de este punto es el Ministerio de Salud.	Se ha avanzado en el desarrollo del proyecto de decreto reglamentario ³⁵ y del protocolo de actuación conjunta. Durante 2018 se mejoraron los circuitos de planificación con la autoridad de aplicación, pasando a una modalidad por comunicación oficial.

Debilidades

1.4.2.2 PROTEGER: En el Protocolo no se encuentran establecidos: los criterios para la evaluación de los tipos de riesgo, la definición de las actuaciones, los registros de las intervenciones, la conformación de los equipos, los registros y asistencias de llamadas de seguimiento y cierre de casos. El Protocolo, asimismo, presenta de manera incompleta los circuitos y actuaciones respecto a las funciones y tareas de los profesionales y personal interviniente, no define integralmente los circuitos de intervención y articulación con organismos, ni los criterios para la realización de denuncias y presentaciones judiciales. No se han incluido los datos que constan en la planilla de admisión, ni se especifican criterios y circuitos de abordaje de entrevistas domiciliarias. Tampoco se han definido pautas ni recomendaciones para la asistencia a

⁴³ El 28 de mayo de 2018 fue aprobado el decreto reglamentario de la Ley 5670. Se trata del decreto N° 170 por el cual se reglamentan los artículos 3°, 4°, 5° (inc. I), 8°, 11°, 12°, 14°, 18°, 19°, 21 ° (inc.c), 22°, 24°, 28°, 29°, 31°, 32°, 38° y 40° de la Ley.

los fines de no revictimizar a los adultos mayores.	
1.4.2.3 DAP: El Reglamento no contempla el organigrama real del DAP ni establece las funciones de enfermería, de operadores y de asistentes gerontológicos. Respecto al equipo profesional no determina los turnos mínimos por semana de desempeño de tareas.	
1. 5. Recursos Humanos	
Debilidades	Fortalezas
1. 5. 1. Falta de actualización de los protocolos / reglamentos de las tres actividades en relación a la definición de los equipos interdisciplinarios que intervienen en los abordajes: no está especificada la conformación mínima de los equipos, ni las cantidades por especialidad profesional ni las franjas, días u horarios en las que deben cumplir funciones.	En las tres actividades relevadas se destaca el alto compromiso del personal, que está disponible para cumplir tareas por fuera del horario habitual, según la emergencia, los 7 días de la semana.
Debilidades	
1.5.2.1 CEPPAM: Falta de recursos profesionales para la conformación de los equipos interdisciplinarios necesarios para cubrir los distintos tipos de fiscalizaciones: las integrales planificadas por la Autoridad de Aplicación (Ministerio de Salud) y de seguimiento y denuncia / a requerimiento de otros organismos planificados por CEPPAM.	
1.5.2.2. PROTEGER: Se encuentran vacantes los cargos de Coordinador de Equipos (desde mediados de 2016) y de Coordinador de Capacitación (desde marzo de 2018). En la Comuna 6 no se cuenta con trabajador social en el equipo desde el mes de enero de 2018. La falta de recursos humanos y de generación de espacios físicos en las sedes comunales, limita el alcance de atención y cobertura de Proteger.	
Debilidades	Fortalezas
1.5.2.3. DAP: Se encuentra vacante la Coordinación de la actividad por la renuncia de las últimas dos coordinadoras. De los profesionales previstos en el Reglamento interno, el DAP I no cuenta con nutricionista y con psicóloga. El ente auditado no cuenta con registro de certificados de no reincidencia del personal; control importante en virtud del tipo de tareas que desempeñan y de la población destinataria.	El ente auditado manifestó estar realizando entrevistas para cubrir los puestos de nutricionista y de coordinación.
2. Evaluación de Riesgos	
2. 1. Presupuesto	
Debilidades	Fortalezas



2.1. 1. Existe una desafectación del 100% del Inciso 1 en el año 2017; lo que impide un reflejo del gasto en este sentido.	El presupuesto refleja un incremento en el sancionado del gasto programado para el año 2018, lo cual se corresponde con la incorporación al presupuesto del Inciso 1. El mismo representa un 90,51% del presupuesto total sancionado. En ese sentido, se manifiesta una correcta programación a nivel inciso de los gastos efectuados.
Debilidades	
2. 1. 2. La descripción presupuestaria de 2017 y 2018 está desactualizada: no coincide con las áreas que conforman la estructura ni con las actividades que dependen jerárquicamente del ente auditado.	
2.1. 3. El organismo auditado no cuenta con el Anteproyecto de Presupuesto 2017 ni el Plan Anual de Compras.	
2.1. 4. Modificaciones presupuestarias: se constató que en el 50% de los requerimientos analizados, no constan los actos administrativos aprobatorios.	
2.1. 5. De la ejecución financiera 2017, surge una desafectación del 100% de los gastos efectuados en las actividades 15 y 16. Se desprende una incorrecta programación del presupuesto sancionado: en la actividad 16 no fueron contemplados los gastos correspondientes a las prestaciones de alimentos.	
2.1. 6. Del control realizado sobre las 4 cajas chicas remitidas, se desprende que:	
2.1.6.1. La imputación que figura en una de las Órdenes de Pago, no se corresponde con el Programa objeto de la auditoría.	
2.1.6.2. En tres de las cajas chicas no se pudieron identificar ni las facturas correspondientes a los gastos efectuados, ni los tres presupuestos de los posibles competidores.	
2.1.6.3. En el 50% de los casos remitidos no contienen los actos administrativos aprobatorios del gasto.	
2.1.6.4. En los dos gastos correspondientes a obras los presupuestos no cuentan con la firma del representante o responsable a cargo de la empresa prestadora. La empresa seleccionada tampoco presenta el detalle de los gastos a realizar en la factura.	
2.1.6.5. Hay una inconsistencia entre las Cajas Chicas informadas por la D.G.T.A.L y aquellas remitidas por la Dirección General.	
3. Actividades de control	
Debilidades	
3.1. Auditoría Interna	
El ente auditado no ha sido objeto de una auditoría interna, lo cual hubiera colaborado al fortalecimiento de los elementos que componen su sistema de control interno.	

3. 2. Documentación y registro de la información	
Debilidades	Fortalezas
3.2.1. CEPPAM y Proteger han utilizado el aplicativo de Google Drive para el registro, carga y almacenamiento de la información y documentos de las intervenciones durante el período auditado, lo cual vulnera la confidencialidad, integridad, fiabilidad, y disponibilidad de la información.	La Gerencia Operativa está implementando un nuevo sistema de registro, el cual contempla la existencia de registros y controles estandarizados de las actividades / operaciones, la generación de estadísticas y el resguardo de accesos y de la información ingresada.
Debilidades	
3.2.2. Sistematización de la información: 3.2.2.1. No ha sido sistematizada en DAP ni en Proteger. 3.2.2.2. CEPPAM: el contenido de los archivos escaneados ha sido digitalizado sin un formato estandarizado ni criterios de contenido preestablecido.	
3.2.3. Legajos: 3.2.3.1.DAP: Los legajos presentan inconsistencias de registro relativas a las distintas etapas de intervención, conforme lo previsto en el Reglamento Interno. La guarda de los legajos no cumple con la debida garantía de privacidad de la información de los adultos mayores alojados. b) PROTEGER: 3.2.3.2. No se han generado legajos para la totalidad de los casos abordados, tal como indica su Protocolo.	
3.3. Información y Comunicación	
3.3. La difusión de las prestaciones de la G.O. presenta debilidades, especialmente en los canales elegidos en función de la franja etaria destinataria de las mismas en tanto se focaliza en las redes sociales.	
3. 4. Sistema de control interno	
Debilidades	Fortalezas
3.4.1 La G.O. carece de un sistema de control interno que integre sus acciones, actividades y productos.	El sistema digitalizado en proceso podría atenuar esta debilidad -y la vulneración en las condiciones de la información- en caso de ser implementado según sus objetivos previstos y con los niveles de autorización de claves preestablecidos.
3.4.2. El sistema de carga y archivo de documentación de las intervenciones de Proteger y CEPPAM (a través de Google Drive): no deja constancia de los controles posteriores de la conducción de las actividades e intervenciones realizadas, ni la supervisión y verificación sistemática de las tareas asignadas. Tampoco se han establecido chequeos de la información incorporada con la documentación soporte.	
3.5. Población objetivo / Metas físicas	
Debilidades	
3.5.1 No se han establecido indicadores y criterios para la medición de la gestión, ni se realizan cruces de la información operativa producida con estadísticas de la población destinataria y/o la población objetivo.	

3.5.2. La incorrecta planificación de las metas físicas programadas dificulta el posterior control de la producción física del programa auditado.
3.5.3. Respecto a la exposición de los motivos de los desvíos en las metas (registrados en los informes trimestrales Formularios S7), se presenta: ausencia de información en los informes de los trimestres 1ro. y 2do.; y errores de programación en el 3ro. y 4to. trimestre.
3.6. Convenios con ONGs
Debilidades
3.6. 1.El texto del Convenio con Pallium Latinoamérica Asociación Civil presenta inconsistencias para su control posterior: no permite determinar que la actividad para la cual efectivamente se presta servicios (DAP) sea objeto de las prestaciones respectivas.
3.6. 2. El convenio firmado con la Cooperativa de Trabajo Alberto Márquez: a) evidencia debilidades en el cumplimiento de las funciones de seguimiento y control del ente auditado de la gestión integral llevada a cabo por parte de La Institución.
3.6.2.1. En cuanto a los aspectos contables: se denotan inconsistencias entre los registros del SIGAF, el Convenio y su adenda, y el acto administrativo de aprobación del gasto, las cuales no se corresponden con el Programa objeto de la presente auditoría.
3.6.2.2. Con respecto a los pagos realizados, no se puede justificar parte de los pagos efectuados (de marzo a agosto de 2017 y enero 2018).
3.7. Recursos físicos / Equipamiento
Debilidades
3.7.1. DAP: 3.7.1.1.Entre las necesidades de equipamiento se destaca la de contar con más computadoras y con una impresora. 3.7.1.2. En cuanto al espacio físico, falta un lugar destinado especialmente al depósito y otro destinado a ser específico e íntimo para las entrevistas privadas con los adultos mayores.
3.7.2. PROTEGER: En los actuales lugares de atención: no resulta adecuado ni privado el espacio para la realización de entrevistas a los adultos mayores en las comunas 6, 12 y 13. Presentan debilidades los equipamientos para el archivo de la información.

6. Conclusión

Del relevamiento efectuado en la Gerencia Operativa de Protección de Derechos de Mayores han surgido debilidades sustantivas de su ambiente de control, como la falta de una planificación que integre sus objetivos y acciones e indicadores y criterios para la medición de la gestión.

Respecto a la normativa interna de las tres actividades que conforman la Gerencia, se ha relevado la necesidad de definir la conformación de sus equipos de trabajo, los puestos y perfiles para cumplir con los objetivos; del mismo modo que los circuitos y controles para alcanzarlos.

También se han evidenciado debilidades de las funciones de control y en aspectos contables de los convenios vigentes en el período auditado. Por lo expuesto se recomienda tener en cuenta dichas deficiencias para futuras auditorías de gestión.

Por otro lado, durante el período auditado se han empleado aplicativos para el registro, carga y almacenamiento de información de las intervenciones que presentan deficiencias para las condiciones mínimas de la información; lo cual presenta un riesgo para la gestión.

Entre las fortalezas, en tanto, se destaca la reglamentación de la Ley 5670 (posteriormente a la finalización de las tareas de campo de este informe), que influye positivamente en la gestión de la actividad CEPPAM. Resta aún que la autoridad de aplicación (Ministerio de Salud) avance en el Protocolo de Actuación conjunto para los organismos intervinientes.

Del mismo modo, se reconoce la predisposición del ente auditado, que expresó que tendrá en cuenta el análisis de los legajos del DAP en sus próximos ingresos y egresos, así como la inclusión en el próximo protocolo de Proteger del circuito de atención de llamadas. Asimismo, es de resaltar que luego de la finalización de las tareas de campo se han evidenciado mejoras en la comunicación y difusión de las áreas que conforman la Gerencia Operativa y la próxima implementación de un nuevo sistema de registro que contempla la carga y controles estandarizados, la generación de estadísticas y el resguardo de accesos y de la información ingresada.

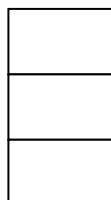
Cabe destacar -finalmente- el compromiso demostrado por los recursos humanos, comenzando por el personal de conducción de las tres actividades relevadas, que está disponible para cumplir tareas por fuera de su horario, según los requerimientos de emergencia.

Por todo lo expuesto, este Informe de auditoría constituye -en función de las debilidades y áreas críticas planteadas- una línea de base para futuras auditorías de gestión del ente auditado y de otras dependencias que tienen a su cargo las políticas de protección hacia los adultos mayores de la Ciudad de Buenos Aires.

ANEXO I
Anexo Normativo

N° Y TIPO DE NORMA	CONTENIDO
Ley 5670/16	Aprueba el régimen regulatorio actual de Establecimientos para personas mayores.
Ley 5420/15	Establece el marco regulatorio para la “Prevención y Protección Integral contra el abuso y maltrato a los adultos mayores”
Ley 3799/11	“Protección de las personas adultas mayores víctimas de violencia, abuso, maltrato y discriminación”
Ley 661/01	Creación de la Unidad de Gestión de Control y Registro. UGCOR. Derogada por Ley 5670.
Decreto N° 433/GCBA/17	Designación del actual Director General de la Dirección General de Protección y Desarrollo Sostenible.
Decreto N° 386/GCBA/17	Modifica estructura organizativa del Ministerio de Desarrollo Social. Responsabilidades primarias, acciones y objetivos.
Decreto N° 288/GCABA/17	Modifica estructura organizativa del Ministerio de Desarrollo Social. Responsabilidades primarias, acciones y objetivos.
Decreto N° 399/GCABA/16	Modifica estructura organizativa del Ministerio de Desarrollo Social. Responsabilidades primarias, acciones y objetivos.
Decreto N° 141/GCBA/16	Modifica estructura organizativa del Ministerio de Desarrollo Social. Responsabilidades primarias, acciones y objetivos.
Decreto N° 363/GCBA/15	Aprueba estructura organizativa del Ministerio de Desarrollo Social. Responsabilidades primarias, acciones y objetivos.
Decreto N° 125/GCBA/15	Designación de la Directora General de Envejecimiento Activo
Decreto N° 423/GCBA/12	Funciones que tuvo UGCOR como Gerencia Operativa
Decreto N° 415/GCBA/12	Programa Proteger vuelve a ser transferido a la órbita de la Subsecretaría de Tercera Edad, dependiente del Ministerio de Desarrollo Social.
Decreto N° 1349/GCBA/08	El Programa Proteger se transfiere de la Subsecretaría de Tercera Edad de Desarrollo Social a la Dirección General de Atención y Asistencia a la Víctima de la Subsecretaría de Derechos Humanos de la Vicejefatura de Gobierno.
Decreto N° 1076/GCBA/05	Crea la Unidad de Gestión y Control y Registro de Establecimientos Residenciales para Personas Mayores (UGCOR).

Resolución N° 3808/MHGC/17	Ratifica el cargo transitorio de la Gerente Operativa, según la nueva estructura del Ministerio.
Resolución N° 991/17	Creación de la Unidad de Registro y Regulación de Establecimientos Geriátricos
Resolución N° 22541303/16	Resolución conjunta entre OVD y DGTAL y MHYDH.
Resolución N° 2675/MHGC/16	Designación con carácter transitorio de Gerente Operativa de la Gerencia Operativa de Protección de Derechos de Mayores.
Resolución N° 432/SSTED/15	Fundamentos del envejecimiento poblacional
Resolución N° 414-SSTED-14	Implementa el DAP y Aprueba el Reglamento Interno de Admisión, Permanencia, Egreso, Derechos y Obligaciones del Dispositivo.
Resolución N° 41/SGAS/99	Creación el “Programa Proteger” como un 0-800.
Disposición N° 12-DGPDS-18	1111Designa como nueva Coordinadora del Programa Protección de Derechos “Proteger” a la coordinadora del equipo Interdisciplinario de la Comuna 6.
Disposición N°11-DGPDS-18	Deja sin efecto las disposiciones N° 142-DGPEI-17 y N° 9-DGPEI-17.Art. 2º y se designa a la nueva Coordinadora de DAP I.
Disposición N° 142-DGPEI-17	Designa a la Coordinadora de la sede del Dispositivo de Alojamiento Protegido para Adultos Mayores Víctimas de Violencia “DAP II.
Disposición N° 130-DGPEI-17	Aprueba el Protocolo Interno de Actuación en Inspecciones del Área Control en Establecimientos Privados para Personas Mayores.
Disposición N° 68-DGPEI-17	Designa a la Coordinadora del Área “Control en Establecimientos Privados para Adultos Mayores (C.E.P.P.A.M.)
Disposición N° 10-DGPEI-16	Designa a la Coordinadora del Área de PROTEGER.
Disposición N° 9-DGPEI-16	Designa a la Coordinadora del Programa Dispositivo de Alojamiento Protegido para Adultos Mayores Víctimas de Violencia, DAP.



ANEXO II

Tipos de abuso o maltrato (según Ley N° 5420/15)

La Ley N° 5420/15 (sancionada el 26 de noviembre de 2015) establece el marco regulatorio para la “Prevención y Protección Integral contra el abuso y maltrato a los adultos mayores”, modificando y ampliando la Ley N° 3799/11 de “Protección de las personas adultas mayores víctimas de violencia, abuso, maltrato y discriminación”, que hasta entonces regía en la materia desde el 2011.

Define como “abuso o maltrato” a los Adultos Mayores a “la acción u omisión que provoque un daño a los mismos, sea ésta intencional o consecuencia de un obrar negligente y que atente contra su bienestar general, vulnerando derechos”. Los tipos de abuso o maltrato que quedan comprendidos en esta definición son:

- j. Físico.
- k. Psicológico.
- l. Sexual.
- m. Económico/Patrimonial.
- n. Ambiental.
- o. Institucional y/o Estructural.
- p. Simbólico/Discriminación.
- q. Abandono.
- r. Hostigamiento.

ANEXO III
Normativa presupuestaria

Nº Y TIPO DE NORMA	CONTENIDO
Ley Nº 5239/14	Ley de Presupuesto de la Administración del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires - Ejercicio 2015.
Ley Nº 2095/06	Ley de Compras y Contrataciones de la Ciudad.
Ley Nº 70/98	Sistemas de Gestión, Administración Financiera y Control del Sector Público de la Ciudad.
Decreto Nº 668/GCBA/17	Desagregación de Créditos - Presupuesto - Ejercicio Fiscal 2017.
Decreto Nº 680/GCBA/16	Aprueba Normas Anuales de ejecución y aplicación del Presupuesto - Ejercicio Fiscal 2017.
Decreto Nº 752/GCBA/10	Modificación del Decreto 556/10.
Decreto Nº 556/GCBA/10	Faculta a funcionarios a aprobar gastos de imprescindible necesidad.
Decreto Nº 67/GCBA/10	Aprueba el régimen para la asignación de fondos a reparticiones del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
Decreto Nº 1276/GCBA/06	Implementa modificaciones en el circuito administrativo de pago a proveedores, por provisión de bienes o prestación de servicios con tramitación en módulo de compras del SIGAF
Decreto Nº 1000/GCBA/99	Aprueba la Reglamentación de la Ley 70 de Sistemas De Gestión, Administración Financiera y Control del Sector Público de la Ciudad.
Resolución Nº 1391/GCBA13	Aprueba reglamentación - Circuito administrativo de pago a proveedores - Provisión de bienes prestación de servicios o contratación de Obra Pública. (Noviembre 2013).
Resolución Nº 386/GCBA/12	Se aprueba Actualización de clasificaciones de Recursos y de Gastos.
Resolución Nº 51/GCBA/10	Aprueba la reglamentación del Decreto Nº 67-10 -
Resolución Nº 41/GCBA/01	Aprueba los criterios para el registro de las distintas etapas del gasto atento lo establecido en el Art. 31 del Decreto Nº 1.000-99.
Disposición Nº 9/DGCG/10	Modificaciones y Sustituciones incorporadas por las Disp. Nº 183/DGCG/13 Y Nº 36/DGCG/15 – Aprueban los procedimientos para las asignaciones en concepto de Caja Chica.

ANEXO IV
Distribución de Créditos 2017
Programa 30 – Actividades 14, 15 y 16.

Jur.	U.E	Prog.	Act.	Inc.	P. Ppal.	P. Parc.	Descripción	Importe
45							Min. Hábitat Y Des. Humano	
45	490						Secretaria Tercera Edad	
45	490	30					Protección E Inclusión	403.573,00
45	490	30	14				Supervisión Establecimientos Adultos Mayores	138.400,00
45	490	30	14				Supervisión Establecimientos Adultos Mayores	138.400,00
45	490	30	14	2			Bienes De Consumo	22.400,00
45	490	30	14	2	1		Productos Alimenticios, Agropecuarios Y Forestales	22.400,00
45	490	30	14	2	1	1	Alimentos Para Personas	22.400,00
45	490	30	14	2	1	1	Alimentos Para Personas	22.400,00
45	490	30	14	2	1	1	Tesoro De La Ciudad	22.400,00
45	490	30	14	3			Servicios No Personales	116.000,00
45	490	30	14	3	2		Alquileres Y Derechos	30.000,00
45	490	30	14	3	2	4	Alquiler De Fotocopiadoras	30.000,00
45	490	30	14	3	2	4	Alquiler De Fotocopiadoras	30.000,00
45	490	30	14	3	2	4	Tesoro De La Ciudad	30.000,00
45	490	30	14	3	5		Servicios Especializados, Comerciales Y Financieros	86.000,00
45	490	30	14	3	5	2	Servicios Especializados	86.000,00
45	490	30	14	3	5	2	Servicios Especializados	86.000,00
45	490	30	14	3	5	2	Tesoro De La Ciudad	86.000,00
45	490	30	15				Proteger	196.000,00
45	490	30	15				Proteger	196.000,00
45	490	30	15	2			Bienes De Consumo	30.000,00
45	490	30	15	2	3		Pulpa, Papel, Cartón Y Sus Productos	30.000,00
45	490	30	15	2	3	1	Papel Y Cartón Para Oficina	30.000,00
45	490	30	15	2	3	1	Papel Y Cartón Para Oficina	30.000,00
45	490	30	15	2	3	1	Tesoro De La Ciudad	30.000,00
45	490	30	15	3			Servicios No Personales	166.000,00
45	490	30	15	3	2		Alquileres Y Derechos	30.000,00
45	490	30	15	3	2	4	Alquiler De Fotocopiadoras	30.000,00
45	490	30	15	3	2	4	Alquiler De Fotocopiadoras	30.000,00
45	490	30	15	3	2	4	Tesoro De La Ciudad	30.000,00
45	490	30	15	3	3		Mantenimiento, Reparación Y Limpieza	50.000,00

45	490	30	15	3	3	5	Limpieza, Aseo Y Fumigación	50.000,00
45	490	30	15	3	3	5	Limpieza, Aseo Y Fumigación	50.000,00
45	490	30	15	3	3	5	Tesoro De La Ciudad	50.000,00
45	490	30	15	3	5		Servicios Especializados, Comerciales Y Financieros	86.000,00
45	490	30	15	3	5	2	Servicios Especializados	86.000,00
45	490	30	15	3	5	2	Servicios Especializados	86.000,00
45	490	30	15	3	5	2	Tesoro De La Ciudad	86.000,00
45	490	30	16				Dispositivo De Alojamiento Protegido	69.173,00
45	490	30	16	2			Bienes De Consumo	19.173,00
45	490	30	16	2	9		Otros Bienes De Consumo	19.173,00
45	490	30	16	2	9	1	Elementos De Limpieza	19.173,00
45	490	30	16	2	9	1	Elementos De Limpieza	19.173,00
45	490	30	16	2	9	1	Tesoro De La Ciudad	19.173,00
45	490	30	16	3			Servicios No Personales	50.000,00
45	490	30	16	3	3		Mantenimiento, Reparación Y Limpieza	50.000,00
45	490	30	16	3	3	5	Limpieza, Aseo Y Fumigación	50.000,00
45	490	30	16	3	3	5	Limpieza, Aseo Y Fumigación	50.000,00
45	490	30	16	3	3	5	Tesoro De La Ciudad	50.000,00

“2018, Año de los Juegos Olímpicos de la Juventud”

ANEXO V Modificaciones presupuestarias

Programa 30 – Actividades 14, 15 y 16.

Tipo Norma Aprob	Fecha Norma Aprob	Nº Norma Aprob	Desc Norma Aprob	Número MP	Tipo de Ajuste	Jur	UE	Prog	Act	Inc	Princ.	Parcial	Subp.	Importe +	Importe -
23-RESOLU	17/07/17	858	MHYDHGC	4860	SEC	45	490	30	14	3	2	4	0	49.173,00	30.000,00
23-RESOLU	17/07/17	858	MHYDHGC	4860	SEC	45	490	30	15	3	2	4	0		30.000,00
27-DECRETO	29/12/16	680	AJG	6119	COM	45	490	30	14	2	1	1	0		
27-DECRETO	29/12/16	680	AJG	6119	COM	45	490	30	15	2	3	1	0		30.000,00
27-DECRETO	29/12/16	680	AJG	6119	COM	45	490	30	16	2	9	1	0		19.173,00

ANEXO VI Actividades de Capacitación 2017

Listado de capacitaciones brindadas llevadas a cabo durante 2017:

Capacitación a personal interno

Título: Curso de actualización en herramientas para el abordaje de la problemática de la violencia hacia las personas mayores.

6 encuentros: 04/04/2017, 11/04/2017, 08/08/2017, 14/11/2017

Destinatarios: 20 profesionales del Programa Proteger: Psicólogos, Trabajadores Sociales, Abogados

Lugar: Comuna 6

Cantidad de asistentes: 20

Objetivos

- Promover la actualización de conocimientos e información acerca de la violencia hacia las personas mayores
- Favorecer el trabajo interdisciplinario en el abordaje de los casos
- Promover la unificación de criterios de intervención en la asistencia y abordaje de los casos de violencia hacia las personas mayores

Observaciones: las últimas dos capacitaciones estuvieron dirigidas al personal incorporado en el último año con el fin de promover el conocimiento y las herramientas para la intervención profesional en el equipo interdisciplinario.

Capacitación a Agentes de la Policía de la Ciudad

Título: Violencia hacia los adultos mayores: herramientas para la toma de denuncia y la articulación interinstitucional

Encuentros: 4. Fechas: 18/04, 25/04, 02/05, 09/05

Destinatarios: Agentes de la Policía de la Ciudad

Lugar: Círculo de Suboficiales de la Policía Federal. Av. Belgrano 2584

Cantidad de asistentes: 87

Objetivos:

- Optimizar la respuesta de la institución policial frente a la presentación de denuncias por casos de violencia hacia adultos mayores
- Desmitificar creencias y prejuicios que sirven de fundamento a la violencia
- Favorecer la articulación intersectorial en el abordaje de la problemática de la violencia hacia los adultos mayores

Capacitación a Jefes de la Policía

Título: Herramientas para la intervención policial y la articulación intersectorial en casos de violencia hacia adultos mayores

Encuentros: 2. **Fechas:** 20/07 y 27/07 del año 2017

Destinatarios: Jefes de la Superintendencia de Políticas de Género

Lugar: Comisaría Comunal 4. Zavaleta y Dr. Pedro Chutro

Cantidad de asistentes: 20

Objetivos:

- Optimizar la respuesta de la institución policial frente a la presentación de denuncias por casos de violencia hacia adultos mayores
- Desmitificar creencias y prejuicios que sirven de fundamento a la violencia
- Favorecer la articulación intersectorial en el abordaje de la problemática de la violencia hacia los adultos mayores

CONTENIDOS:

1er capacitación: Elementos para la definición del concepto de violencia. Violencia hacia los adultos mayores: tipologías, modalidades e indicadores. Factores de riesgo. Ciclo de la violencia. Modelos explicativos de la violencia: Modelo Ecológico Multidimensional. Género, generación y cultura patriarcal. Mitos y falsas creencias que sirven de fundamento a la violencia. Características de adultos mayores víctimas de violencia en sus diferentes modalidades. El discurso del victimario. Perfil psicosocial de los victimarios: aspectos comportamentales, emocionales, cognitivos e interaccionales. La conducta del victimario después de la denuncia. Valoración del potencial letal del agresor.

2da capacitación: Estrategias de intervención policial en la toma de denuncia por violencia hacia adultos mayores. Datos a relevar. Encuadre de la entrevista. Revictimización o segunda victimización. Pautas para no revictimizar. Plan de entrevista policial. Informes policiales. Aspectos legales y articulación con el Programa Proteger. Criterios de derivación y acceso a justicia.

Capacitación a Capacitadores de Defensores Comunitarios

Título: Violencia hacia adultos mayores. La intervención del Programa Proteger

Encuentros: 4 **Fechas:** 01/08, 11/08, 22/08, 24/08

Destinatarios: profesionales que ingresaron al Programa Proteger para capacitar adultos mayores como Defensores Comunitarios

Lugar: Fundación SIDOM.

Cantidad de asistentes: 7

Objetivos:

- Brindar conocimientos acerca de la violencia hacia las personas mayores
- Promover el conocimiento de los derechos de las personas mayores
- Brindar conocimientos de los recursos locales ante la vulneración de derechos de las personas mayores
- Brindar información acerca del protocolo de actuación del Programa Proteger en casos de violencia hacia personas mayores

Capacitación a adultos mayores Voluntarios del Hospital Santojanni

Título: Violencia hacia adultos mayores. Pautas de prevención y recursos

Encuentros: 1 **Fechas:** 31/07/2017

Destinatarios: adultos mayores que concurren a Capacitación de voluntariado que brinda el Hospital Santojanni

Lugar: Hospital Santojanni.

Cantidad de asistentes: 36

Objetivos:

- Brindar herramientas para el reconocimiento y detección en casos de violencia hacia adultos mayores
- Favorecer el conocimiento de los recursos locales ante la presentación de casos

Capacitación a Cuidadores Gerontológicos Domiciliarios

Título: Violencia hacia adultos mayores. Detección e intervención. Aspectos legales

Encuentros: 1 **Fechas:** 24/07/2017

Destinatarios: cuidadores domiciliarios que están realizando el Curso de Cuidadores en la Secretaría.

Lugar: Hogar Rawson. Amancio Alcorta 1402

Cantidad de asistentes: 67

Objetivos:

- Promover el conocimiento de la violencia hacia las personas mayores para su detección e intervención
- Desmitificar creencias y prejuicios que sirven de fundamento a la violencia
- Brindar pautas para la articulación y derivación al Programa Proteger

Capacitación a Cuidadores Gerontológicos Institucionales

Título: Violencia hacia adultos mayores. Detección e intervención. Aspectos legales. Pautas para evitar el desgaste laboral

Encuentros: 3 **Fechas:** 21/06, 05/07, 19/07

Destinatarios: cuidadores institucionales de Hogares de estancia permanente de la Secretaría de Integración Social para personas mayores.

Lugar: Hogar San Martín. Warnes 2650

Cantidad de asistentes: 70

Objetivos:

- Promover el conocimiento de la violencia hacia las personas mayores para su detección e intervención
- Desmitificar creencias y prejuicios que sirven de fundamento a la violencia
- Brindar pautas para la articulación y derivación al Programa Proteger
- Brindar pautas para prevenir el desgaste laboral

Capacitación a adultos mayores Defensores Comunitarios

Título: Defensores Comunitarios

Encuentros: 20 **Fechas:** CAMI: 31/08, 07/09, 14/09, Dar Amor: 08/11, 15/11, 22/11, Nuestra Sra. De Bs. As: 08/09, 15/09, 22/09, Comedor Mensajeros de la Paz: 21 y 23/11, Centro de jubilados El Buen Pasar: 13/11, 27/11, Centro de jubilados Suyai: 16/11, 23/11, Centro de Día N° 8: Centro de Día N° 21: 13 y 20/11

Destinatarios: Adultos mayores de 60 años de edad concurrentes a Centros de Jubilados, ONGs u Organizaciones en las que participe este grupo etario, residentes en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Lugares: Centro de jubilados Dar Amor, (Yatay 719) Centro de jubilados Nuestra Señora de Buenos Aires, (Paysandú 1221) Centro de jubilados El Buen Pasar, (White 1041) Centro de jubilados Suyai, (Seguro 1174), CAMI (Av. Díaz Vélez



4976), Comedor Mensajeros de la Paz (Culpina 1021), Centro de Día 8: (Condarco 5155), Centro de Día N° 21: (Zelada 6054).

Cantidad de asistentes: 270

Objetivos:

Objetivos generales.

- 1) Sensibilizar y capacitar a adultos mayores concurrentes a Centros de Jubilados, ONGs, Asociaciones Civiles, líderes barriales, entre otros, sobre la problemática de la violencia hacia los adultos mayores, recursos locales y participación comunitaria.
- 2) Promover la construcción de redes locales que contribuyan al acercamiento y fortalecimiento del vínculo de los adultos mayores con los recursos locales que intervienen en el abordaje de la problemática de la violencia hacia este grupo etario

Objetivos específicos.

- 1) Promover el conocimiento y ejercicio de los derechos de los adultos mayores.
- 2) Favorecer la detección precoz en casos de violencia hacia adultos mayores
- 3) Promover la multiplicación de acciones vinculadas al envejecimiento activo en la comunidad
- 4) Promover la participación activa de los integrantes de la comunidad barrial en la instrumentación de acciones concretas para prevenir la violencia
- 5) Fomentar una imagen positiva del envejecimiento.
- 6) Favorecer la articulación y el acceso de los Defensores Comunitarios y de los adultos mayores víctimas de violencia con el Programa Proteger.
- 7) Concientizar acerca de los mitos y creencias que sustentan o fundamentan la violencia hacia este grupo etáreo.
- 8) Promover la conformación de redes comunitarias en el abordaje de la problemática de la violencia hacia los adultos mayores

Capacitación a Profesionales de la Residencia Posbásica de Gerontología del Ministerio de Salud de la Ciudad

Título: Violencia hacia los adultos mayores. Detección e intervención. Aspectos legales.

Encuentros: 2 **Fechas:** 20/07, 27/07

Destinatarios: profesionales de diferentes disciplinas antropólogos, psicólogos, Trabajadores Sociales, médicos que se encuentran en segundo y tercer año de la Residencia Posbásica de Gerontología del Ministerio de Salud de la Ciudad

Lugar: Secretaría de integración Social para personas mayores

Cantidad de asistentes: 6

Objetivos:

- Brindar herramientas teórico prácticas para la detección e intervención en casos de violencia hacia los adultos mayores
- Promover la articulación interinstitucional y brindar conocimientos especializados para el abordaje.

ANEXO VII Evaluación y Valoración de Riesgo Protección de Derechos Tipos de Violencia PROTEGER

1) INDICADORES Y TIPOS DE RIESGO

Indicadores de riesgo en relación al estado de la víctima:

- Incapacidad física y/o mental
- Existencia de ideas de suicidio, intentos de suicidio o autoagresiones.
- Dependencia para algunas o varias de las ABVD (actividades básicas de la vida diaria) o AIVD (actividades instrumentales de la vida diaria) tales como alimentarse, higienizarse, vestirse o hacer compras, realizar trámites, entre otras.
- Ser mujer mayor de 75 años (a mayor edad mayor riesgo)
- Historia de malos tratos en la infancia u otros vínculos violentos
- Existencia de signos de deterioro cognitivo: déficit atencional, déficit en memoria a corto y largo plazo, conductas desadaptativas tales como trastornos conductuales, autoabandono
- Presencia simultánea de varias tipologías de violencia
- Situaciones de encierro y/o de obstaculización para llevar a cabo actividades de la vida cotidiana.
- Presencia de signos o síntomas de síndrome de estrés postraumático
- Síndrome de indefensión aprendida
- Naturalización de la violencia
- Padecimiento de la violencia desde hace más de dos años (cronicidad de la violencia)
- Dificultad para tomar conciencia de la situación de riesgo
- Dependencia económica respecto del agresor
- Naturalización de los estereotipos de género femeninos y masculinos tradicionales
- Institucionalización de la persona mayor en residencia geriátrica
- Ocultamiento o negación de la violencia padecida
- Desconocimiento de sus derechos
- Convivencia con el victimario
- Transmisión intergeneracional de la violencia (ej.: adultos mayores que fueron maltratadores de sus hijos en el pasado).
- No realizó denuncias por temor a las consecuencias del agresor
- Escasa percepción del peligro

Indicadores de riesgo en relación a las características del victimario:

- Uso o acceso a armas que pueden dañar
- Presencia o presunción de patología psiquiátrica

- Ausencia de capacitación para cuidar a adult@ mayor con enfermedad física y/o mental
- Incremento de la violencia en frecuencia y en gravedad en el último tiempo
- Dependencia económica de la víctima
- Abuso de alcohol o drogas
- Amenazas de muerte o daño físico a la víctima y/o a su entorno
- Antecedentes penales
- Transgresión de medidas cautelares (exclusión del hogar, restricción perimetral)
- Aprendizaje intergeneracional de la violencia (hijos que fueron maltratados por sus padres en el pasado)
- Ausencia de culpa o arrepentimiento
- Conducta antisocial: violencia hacia terceros, familiares, personas del entorno social
- Socialización genérica de acuerdo a estereotipos
- Concepciones negativas acerca de la vejez y el proceso de envejecimiento
- Presencia de más de un victimario (Ej.: hijo y nieto de la persona mayor)
- Aumento de la frecuencia de los actos violentos
- Único cuidador/a de la persona mayor. No tiene relevamiento en la tarea.
- Amenazas y relaciones sexuales forzadas

Indicadores de riesgo en relación a las redes de apoyo social:

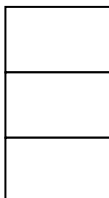
- Ausencia de redes de apoyo social (en víctima y victimario)
- Ausencia de red familiar contenedora
- Naturalización y adaptación por parte del entorno respecto de la violencia
- Haber cedido la persona mayor a cambio de cuidados
- Ausencia de recursos económicos y/o vivienda
- Existencia de apoderado, abogado o familiar que maneje los bienes o recursos económicos de la persona mayor
- Psicopatologización del problema por parte de los servicios de asistencia
- Concepciones prejuiciosas y negativas acerca de la vejez por parte de funcionarios públicos. Revictimización
- Falta de capacitación en profesionales intervinientes para detectar, identificar y asistir

RIESGO ALTÍSIMO

- Riesgo inminente de vida

RIESGO ALTO

- Imposibilidad de la víctima de hacer una denuncia, irse de la casa
- Patología de la víctima: enfermedad discapacitante (postrado, deterioro cognitivo, enfermedad terminal)
- Cronicidad de la violencia (más de dos años)
- Victimario con antecedentes penales, conductas delictivas.



- Uso o acceso del victimario a armas que pueden dañar
- Amenazas de muerte o de provocar un daño a la víctima o a su entorno
- Ausencia de red de apoyo social en víctima.
- Victimario con antecedentes penales
- Presencia de más de un victimario.
- Victimario con patología psiquiátrica
- Transgresión de medidas cautelares por parte del victimario
- Violencia física y/o sexual
- Intentos de suicidio y/o homicidio en víctima o victimario
- Presencia de síntomas de síndrome de estrés postraumático

Dos o más de estos indicadores representan un riesgo alto para la integridad psicofísica de la persona mayor

RIESGO MEDIO

- Las tipologías de violencia no atentan contra la integridad física ni la vida de la persona mayor
- La persona mayor es autoválida, se encuentra en buen estado de salud
- La víctima cuenta con recursos emocionales para salir de la situación de violencia
- La víctima cuenta con redes de apoyo social
- El victimario no convive con la persona mayor
- Cumplimiento de las medidas de protección por parte de víctima y victimario

Dos o más de estos factores protectores indican que la persona mayor se encuentra en situación de riesgo medio

RIESGO BAJO

- Casos de violencia simbólica o maltrato estructural en los que no se encuentre en riesgo la vida de la persona mayor

2) MODALIDAD Y TIPIFICACIÓN DE VIOLENCIA CONTRA LOS ADULTOS MAYORES

MODALIDAD

a) **Violencia doméstica/familiar:** aquella ejercida por un integrante del grupo familiar, independientemente del espacio físico donde ésta ocurra, que dañe la dignidad, el bienestar, la integridad física, psicológica, sexual, económica o patrimonial, la libertad. Se entiende por grupo familiar al originado en el matrimonio, la unión civil o en las uniones de hecho, incluyendo a los ascendientes, descendientes, colaterales, consanguíneos o por adopción; convivientes sin relación de parentesco; no convivientes que estén o hayan estado vinculados por matrimonio, unión civil o unión de hecho; o con quien se tiene o se ha tenido relación de noviazgo o pareja.

b) **Violencia institucional:** aquella realizada por las/los funcionarias/os, profesionales, personal y agentes pertenecientes a cualquier órgano, ente o institución que tenga como fin retardar, obstaculizar o impedir que las personas mayores tengan acceso a las políticas públicas y ejerzan sus derechos. Quedan comprendidas las instituciones prestadoras de servicios de salud, de servicios sociales, así también como de protección.

c) **Violencia social:** aquella ejercida por integrantes de la sociedad en el marco relacional del individuo. Quedan comprendidos los vecinos, amigos, cuidadores, etc.

TIPOS DE VIOLENCIA

FÍSICA: La que se emplea contra el cuerpo de una persona mayor produciendo dolor, daño o riesgo de producirlo que afecte su integridad física. Algunos ejemplos de este tipo de maltrato son golpear, abofetear, quemar, empujar o zarandear. También se incluyen aquí las restricciones físicas y químicas cuando éstas no tienen una prescripción médica adecuada.

PSICOLÓGICA: La que causa daño emocional y disminución de la autoestima o perjudica y perturba el pleno desarrollo personal o que busca degradar o controlar sus acciones, comportamientos, creencias y decisiones, mediante amenaza, acoso, hostigamiento, restricción, humillación, deshonor, descrédito, manipulación o aislamiento. Se incluye también la culpabilización, vigilancia constante, exigencia de obediencia, sumisión, coerción verbal, persecución, insulto, indiferencia, celos excesivos, chantaje, ridiculización, limitación del derecho de circulación o cualquier otro medio que cause perjuicio a su salud psicológica y a la autodeterminación.

SEXUAL: Cualquier acción que implique la vulneración en todas sus formas, con o sin acceso genital, del derecho de decidir voluntariamente acerca de su vida sexual a través de amenazas, coerción, uso de la fuerza o intimidación. Algunos ejemplos son tocamientos o besos; introducción oral, anal o vaginal de objetos, dedos o pene, acoso sexual, obligar a la persona a realizar actos sexuales al agresor o a ver material pornográfico.

ECONÓMICA / PATRIMONIAL: La que se dirige a ocasionar un menoscabo en los recursos económicos o patrimoniales, a través de la perturbación de la posesión, tenencia o propiedad de sus bienes; la pérdida, sustracción, destrucción, retención o distracción indebida de objetos, documentos personales, bienes, valores y derechos patrimoniales; la limitación de los recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades o privación de los medios indispensables para vivir una vida digna; la limitación o control de sus ingresos, la falsificación de su firma y la coacción para obligarle a firmar documentos (contratos o testamentos).

AMBIENTAL: cualquier acto, no accidental, que provoque o pueda producir daño en el entorno con el objeto de intimidar. Por ejemplo, dar golpes a

puertas, romper cosas, destruir objetos con especial valor sentimental para la víctima, maltratar a los animales domésticos, desordenar o ensuciar a propósito.

ABANDONO: Consiste en desatender las necesidades básicas, entendiendo por tales la alimentación, la higiene, una vestimenta adecuada al clima y la asistencia sanitaria, entre otras. Puede ser por NEGLIGENCIA PASIVA: desconocimiento, incapacidad del cuidador o persona a cargo, NEGLIGENCIA ACTIVA: incumplimiento intencional y voluntario que se traduce en desprotección y descuido en los cuidados y asistencia que requieran los adultos mayores en relación a sus necesidades básicas por ABANDONO DE PERSONA: de manera voluntaria e intencional o por AUSENCIA DE REDES SOCIALES Y VÍNCULOS_FAMILIARES (asociada a la imposibilidad físico y/o psíquico de su propio cuidado)

ESTRUCTURAL: Ocurre cuando no se han generado las condiciones para la adecuada satisfacción de las necesidades básicas de las personas afectando el ejercicio de los derechos humanos y ciudadanos, incluye la falta de políticas y recursos sociales y de salud. Puede ser de tipo: PREVISIONAL (ausencia de beneficio previsional: jubilación y/o pensión), SALUD (dificultad en el acceso o ausencia de servicios de salud), VIVIENDA (carencia habitacional), ALIMENTOS (carencia alimentaria).

CULTURAL / SIMBÓLICA: aquella ejercida por el entorno social y cultural. La que a través de patrones estereotipados, mensajes, valores, íconos o signos se transmita y reproduzca dominación, desigualdad y discriminación en las relaciones sociales. Ejemplo de ello: el viejismo (percepciones sesgadas, estereotipadas que subordinan a este grupo de edad a la discriminación social: carencia de imágenes positivas de los ancianos en anuncios y programas de TV; en el uso de la lengua cotidiana “Los viejos son todos enfermos”, “viejo verde”, “viejo sordo”, “viejo gaga”.) o el infantilismo (tratar a las personas mayores como niños y por tal motivo tomar decisiones por ellos). Queda incluida la insuficiente o deficiente información que se les brinda a las personas mayores para que puedan llevar a cabo sus trámites y/o servicios

ANEXO VIII
Ingresos y egresos de adultos mayores en DAP I y el DAP II
DAP I

Legajo	Ingreso	Egreso	Días	Obra social	Destino Egreso
1	5/1/2017	6/1/2017	1	DIBA	internación Psiquiátrica- Naval
2	19/1/2017			OSBA	
3	24/1/2017	28/1/2017	4	POLICIA FEDERAL	A su domicilio
4	1/2/2017	2/2/2017	1	PAMI	No informa
5	8/2/2017	10/2/2017	2	PAMI	A su domicilio
6	8/2/2017	31/5/2017	110	PAMI	Internación Ramos Mejía
7	15/2/2017	15/5/2017	90	PAMI	Residencia Geriátrica
8	16/3/2017	20/4/2017	25	PAMI	Internación clínica Ramos
9	28/3/2017	29/3/2017	1	PAMI	No informa
10	28/3/2017	29/3/2017	1	IOMA	No informa
11	30/3/2017	19/6/2017	79	PAMI	Residencia Geriátrica
12	30/3/2017	28/4/2017	28	PAMI	Internación Español/geriátrico
13	30/3/2017	20/4/2017	20	PAMI	Internación Psiquiátrica
14	4/4/2017	21/4/2017	15	PAMI	Residencia Geriátrica
15	27/4/2017	21/7/2017	87	PAMI	Residencia Geriátrica
16	1/6/2017			PAMI	
17	13/7/2017			OSTEL	
18	15/8/2017	1/9/2017	16	PAMI	Residencia Geriátrica
19	30/8/2017			OSPLAD	
20	10/10/2017	12/10/2017	2	PAMI	No informa
21	27/11/2017			PAMI	
22	20/12/2017	21/12/2017	1	S/S	Hogar San Martin

Fuente: información suministrada por el ente auditado

DAP II

Legajo	Ingreso	Egreso	Días	Obra Social	Destino Egreso
1	25/8/2017	27/8/2017	2	PAMI	No informa
2	31/8/2017	30/11/2017	90	No posee	Fundación Creer es Crear
3	29/8/2017	1/9/2017	4	PAMI	Retorno a domicilio de su hija
4	31/10/2017	17/1/2018	79	PAMI	DAP I
5	17/11/2017	17/1/2018	63	PAMI	DAP I
6	3/12/2017	9/12/2017	6	PAMI	Clínica Alvear Alem

Fuente: información suministrada por el ente auditado
