



Informe Final de Auditoría

Con Informe Ejecutivo

Proyecto Nº 9.21.01

CONTENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Auditoría Legal y Financiera

Período 2021

Buenos Aires, Abril 2023

AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

JEAN JAURES 220 - CIUDAD DE BUENOS AIRES

Presidente

Dra. Mariana Inés GAGLIARDI

Auditores Generales

Dr. Juan José CALANDRI

Dr. Pablo CLUSELLAS

Cdra. Mariela Giselle COLETTA

Lic. María Raquel HERRERO

Dr. Daniel Agustín PRESTI

Dr. Lisandro Mariano TESZKIEWICZ

CÓDIGO DEL PROYECTO: 9.21.01

“CONTENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO”

PERIODO BAJO EXAMEN: 2021

DIRECTORA DE PROYECTO:

Lic. Elfreedes Sales Navas

SUPERVISORA A CARGO:

Lic. Carla Pagliaro

**OBJETO: PROGRAMA 69 “ASISTENCIA VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA”.
ACCIONES DE CONTENCIÓN.**

**OBJETIVO: EVALUAR LA ADECUACIÓN LEGAL, FINANCIERA DE LOS
RECURSOS AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES
Y OPERATIVOS DEL PROGRAMA EN TÉRMINOS DE EFICACIA Y
EFICIENCIA.**

FECHA DE APROBACION DEL INFORME: 12 DE ABRIL DE 2023

APROBADO POR: UNANIMIDAD

Informe Ejecutivo

Lugar y fecha de emisión: Buenos Aires, 12 de Abril de 2023

Código de Proyecto: 9.21.01

Denominación del Proyecto: “CONTENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO”

Tipo de Auditoría: Gestión

Dirección General: Desarrollo Social

Período bajo examen: 2021

Objeto de la Auditoría: Programa 69: “Asistencia Víctimas de la Violencia”. Acciones de Contención. Unidad Ejecutora 480 “Dirección General de la Mujer”. Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat.

Objetivo de la Auditoría: Evaluar la adecuación legal, financiera de los recursos al cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos del programa en términos de eficacia y eficiencia.

Alcance: El examen fue realizado de conformidad con las normas de auditoría externa de la Auditoría General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, aprobadas por la Ley N° 325 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las Normas Básicas de Auditoría Externa aprobadas por la Resolución N° 161/00 de la A.G.C.B.A.

El marco normativo específico que conforma la presente auditoría se detalla en el Anexo I.

Limitaciones al Alcance: No hubo.

Observaciones Relevantes:

Designaciones

1) La estructura formal de la DGMUJ contempla hasta el nivel de jefatura de sección, las coordinaciones no se encuentran aprobadas formalmente. No obstante, las coordinadoras fueron designadas por disposición, sin que los cargos se encuentren aprobados formalmente en la estructura con sus responsabilidades definidas y con su correspondiente reflejo presupuestario

Normativa

2) La Resolución N° 856/MDSGC/2011 que aprueba el Protocolo de Intervención del Programa Atención Integral a Víctimas de Violencia Doméstica y Sexual, no se encuentra publicada en el Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires, lo que implica el incumplimiento con la obligación del Estado de dar publicidad a los actos de gobierno.

3) En el Protocolo de Intervención del Programa Atención Integral a Víctimas de Violencia Doméstica y Sexual aprobado por la Resolución N° 856/MDSGC/2011, no se encuentra definido el alcance de la intervención, en el marco del patrocinio jurídico.

4) El Protocolo de Intervención del Programa Atención Integral a Víctimas de Violencia Doméstica y Sexual aprobado por la Resolución N° 856/MDSGC/2011 se encuentra desactualizado por cuanto enumera seis (6) Centros Integrales de la Mujer cuando en la actualidad existen dieciséis (16) en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Como también las centrales de llamadas Mujer, Te Ayudo y Línea Salud, que dejaron de estar vigentes y se concentraron en una sola central que es la Línea 144, que tiene alcance nacional. En el mismo sentido, los campos de género de la planilla RUM no contemplan las diversidades atendidas.

Convenios

5) No existe norma o acto administrativo que establezca de manera formal los criterios de selección de las Organizaciones con las que se celebran convenios para que presten servicios en el marco del Programa, los modelos de convenios a celebrar, la documentación a presentar, los requisitos que deben cumplir para la suscripción de los mismos, ni los parámetros utilizados para establecer el monto que se le paga a cada Organización.

6) Se detectaron las siguientes imprecisiones que impiden asegurar una conducción económica, eficaz y eficiente, y la evaluación de los resultados de las actividades del programa, de conformidad con lo establecido por el artículo 7 inciso c) y 122 inc. 1 de la Ley N° 70:

6.1.- No se encuentra establecida la información que deben contener los informes de gestión, ya sean mensuales o trimestrales, y el informe de impacto anual que deben presentar las Organizaciones firmantes.

6.2.- No se encuentra determinado si las actividades de supervisión que debe realizar el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires respecto del cumplimiento de las cláusulas establecidas en los convenios deben plasmarse

en informes, como tampoco la periodicidad con las que deben realizarse las mismas.

6.3.- Durante el período auditado no se verificó la realización por parte del Gobierno de la Ciudad de informes que den cuenta de que se hayan efectuado tareas de supervisión a las organizaciones respecto del cumplimiento de los Convenios.

7) No se especifica en qué consisten los gastos de conservación y mantenimiento que tienen que realizar las partes firmantes.

8) No están determinadas las condiciones edilicias mínimas que deben cumplirse para el funcionamiento de los Centros Integrales de la Mujer.

9) Respecto de los convenios celebrados entre el GCBA y “Trayectoria por una Vida sin Violencia Asociación Civil”, se verificaron las siguientes circunstancias que implican la falta de la implantación y mantenimiento de un eficiente y eficaz sistema de control interno económico y de gestión.

9.1) Se suscribió un segundo convenio el día 8 de septiembre de 2021 con el mismo objeto que el celebrado anteriormente el 1 de octubre de 2019, cuando éste se encontraba vigente y no fue rescindido previamente.

9.2) En fecha 14 de septiembre de 2021, la organización remitió carta documento a los fines de manifestar su decisión de rescindir el convenio a partir del 30 de septiembre de 2021, indicando que la decisión se tomó en la reunión celebrada el 1 de septiembre de 2021, y a pesar de ello, el día 8 de septiembre de 2021 se celebró el segundo convenio.

10) Se verificó un error material en la cláusula PRIMERA de la Adenda al convenio celebrado entre el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y LABRYS Asociación Civil, registrado en Escribanía General bajo el N° 35910723, que establece como se efectivizará el pago del subsidio, ya que en el punto 1) dice que se abonará una cuota inicial al comienzo del convenio *de pesos doscientos noventa y un mil quinientos* en letra, pero la cifra mencionada en número es de \$ 307.400, por lo que no queda claro el monto que se abona por dicha cuota.

11) Se detectó en el texto del convenio celebrado entre el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y LABRYS Asociación Civil que las actividades a desarrollar a partir de la firma del mismo tenían como ubicación geográfica la Comuna 1, mientras que el CIM gestionado corresponde a la Comuna 4.

12) Respecto de las rescisiones producidas en el año auditado, las mismas no observaron lo estipulado en los convenios en los siguientes casos:

12.1) Las rescisiones con Shalom Bait Asociación Civil de Prevención de la Violencia Familiar y con Trayectoria por una Vida sin Violencia Asociación Civil se notificaron el día 14 de septiembre de 2021 y tuvieron efecto a partir del 30 de septiembre del mismo año, cuando los convenios celebrados estipulan que la decisión debía ser comunicada con una anticipación de 30 días hábiles administrativos.

12.2) En relación al convenio celebrado con Shalom Bait Asociación Civil de Prevención de la Violencia Familiar la rescisión fue realizada por la Organización cuando la Cláusula Octava del convenio estipula que el mismo puede ser dejado sin efecto por el Gobierno de la Ciudad y no por cualquiera de las partes.

Metas

16) No pudo obtenerse una apertura de metas programadas y ejecutadas por Actividad del programa 69 para el ejercicio 2021.

17) No se refleja en el SIGAF la ejecución trimestral correspondiente al 2º trimestre (abril, mayo y junio), la misma, fue incluida en lo ejecutado en el 3º trimestre, lo cual no permite determinar lo efectivamente ejecutado en cada uno de ellos

18) Las metas, únicamente están asignadas a la Comuna 8, del reflejo de la distribución de los créditos presupuestarios devengados en el ejercicio.

19) Se realizó una duplicación en la carga de la ejecución física del mes de Julio 2021.

20) Se constataron inconsistencias entre las diferentes fuentes de información analizadas (OGEPU, OGESE y DGMUJ) respecto a la cobertura efectivamente brindada por parte de los CIMs y la Central de llamadas, durante el periodo auditado.

21) No se corresponde lo definido como concepto de unidad de medida, con la metodología aplicada al conteo efectivo de la meta a cumplir, siendo que persona por servicio se equipara a prestación brindada y no a persona asistida.

Control Interno

22) Se detectaron inconsistencias entre las estadísticas remitidas por la DGMUJ y la Central de llamadas.

26) No surge de las bases de dato relevadas el total de personas efectivamente asistidas durante el 2021 conforme a que los registros no fueron

claramente establecidos para la asistencia virtual y presencial, dependiendo del criterio de quien quedaba a cargo de la tarea.

29) Se verificó que en el mismo inmueble, se desarrollan actividades que no se encuentran estipuladas en el Convenio celebrado entre el Gobierno de la Ciudad y dicha asociación. 31) Se verificó que en los CIMs que se produjo un traspaso de gestión durante el período auditado (CIM 12 de gestión asociada a propia y CIM 15 cambio de ONG en gestión asociada y de espacio físico) el contenido de los datos estadísticos, no registra el aspecto cualitativo de la prestación brindada, en el caso del CIM 12, se constató en los meses de julio, agosto y septiembre y en el caso del CIM 15, durante los meses de enero a septiembre.

34) Relevamiento Ficha RUM

- Respecto a si cuentan con Patrocinio Letrado por parte del CIM, en los legajos no se pudo visualizar documentación que acreditara el seguimiento de la causa por el letrado en el 100% de los legajos.
 - El 43,3% no poseen Formulario RUM de ingreso (26/60)
 - En el 13,3% no consta la nacionalidad (8/60)
 - En el 15% de los casos no consta la edad de la víctima (9/60).
 - En el 25% no consta si tiene hijos (15/60).
 - En el 23,3% de los casos no consta si cuenta con ingresos (14/60)
 - En el 8,3% no se registra situación habitacional (5/60).
 - En el 38,3% no consta en que sistema de salud se atiende (23/60)
 - En el 25% de los casos no consta el nivel educativo, (15/60)
 - En el 48,3% no se especifica el nivel de violencia (alto/medio/bajo) (29/60)
 - En el 13,3% no se especifica el tipo de violencia ejercida e (8/60)
 - En el 41,7% no consta si la persona continua o no en tratamiento/asesoramiento en el CIM: (25/60)

35) Respecto a los datos del agresor:

- En el 53% (32/60) de los casos relevados no hay constancia del nivel educativo y de los antecedentes de violencia-
- En el 47% (28/60) no consta el DNI.
- En el 40% (24/60) no hay constancia del consumo de sustancias

Conclusión/Dictamen:

Tanto la Actividad 11000 “Línea 144” y la Actividad 12000 “Centros Integrales de la Mujer” correspondientes al Programa 69 que funcionan bajo la órbita de la Dirección General de la Mujer (DGMUJ), se encuentran enmarcadas en la Resolución N° 856/MDSGC/2011 que aprueba el Protocolo de Intervención del Programa Atención Integral a Víctimas de Violencia Doméstica y Sexual. Este Protocolo requiere la actualización de su contenido, en aspectos tales como: la cantidad total de CIMs, la unificación de la Central de Llamadas - Línea 144 con Nación, la planilla RUM.

Respecto a los CIMs, se destaca como fortaleza la diversidad de enfoques en la asistencia, tanto en los dispositivos propios como en los de gestión asociada con diferentes ONGs especialistas en la temática. Ello implica la necesidad de contar con lineamientos estandarizados que unifiquen criterios en cada uno de ellos y permitan la evaluación de las medidas adoptadas en cada caso.

En relación a los convenios que regulan los CIMs, se constató que en los mismos no se establecen criterios formales, tanto para la selección como para la determinación del monto a pagar a las organizaciones. Asimismo, tampoco se especifica, en qué consisten los gastos de conservación y mantenimiento que tienen que rendir y las condiciones edilicias mínimas que deben cumplirse para el funcionamiento de los dispositivos.

Respecto a la demanda de la Línea 144, durante el 2021, se incorporó el chat BOTI como otra vía de asistencia y se dispuso personal de los CIMs para cubrir su atención.

Del análisis presupuestario, se destaca la necesidad de cumplir con siguientes obligaciones establecidas en la Ley N°70: en el registro del anteproyecto, la rendición y exposición de las metas y la necesidad de ajustar los procedimientos de compras y contrataciones a lo establecido en la Ley N° 2095.

El control interno muestra fallas en diferentes instancias de registro e información que abarca la suscripción de los convenios, la elaboración de estadísticas y la actualización de los listados de personal.

Por último, cabe resaltar, que los recursos humanos tanto de la Línea 144 como de los CIMs que conforman los equipos interdisciplinarios (psicóloga/o, abogada/o y trabajadora/or social) son recursos indispensables para el logro del objetivo del Programa que involucra la prestación integral para la contención a las víctimas de violencia de género.

Palabras Claves: Designaciones- Normativa – Convenios – Metas- Control Interno.

INFORME FINAL DE AUDITORÍA
“CONTENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO”
PROYECTO N° 9.21.01

DESTINATARIO

Señor
Vicepresidente 1º
Legislatura Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Lic. Emmanuel Ferrario
S _____ / _____ D _____

En uso de las facultades conferidas por el artículo 135 de la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires y por los artículos 131, 132 y 136 de la Ley 70, y la Resolución N°335/AGCBA/20 que readecua el Plan Anual de Auditoría aprobado por la Resolución N° 333/AGCBA/2021 modificando el período a auditar de 2020 a 2021, la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires realizó el examen que se presenta a continuación, en el ámbito del Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat del Programa 69 “Asistencia a víctimas de violencia”.

I. Objeto.

Programa 69: “Asistencia Víctimas de la Violencia”. Acciones de Contención. Unidad Ejecutora 480 “Dirección General de la Mujer”. Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat.

Cuadro N° 1: Créditos de Actividades 11000 “Centros Integral de la Mujer” y 12000 “Línea 144” Programa 69 “Asistencia a Víctimas de Violencia”, por inciso. Ejercicio 2021

Actividad	Descripción	Inciso	Sancionado (\$) por inciso	Vigente (\$) por inciso	Devengado (\$) por inciso
11000	CENTRO INTEGRAL DE LA MUJER	1	53.210.498,00	67.551.771,00	67.551.766,47
		2	1.022.560,00	192.042,00	192.040,44
		3	40.330.895,00	14.101.964,00	14.101.962,37
		4	63.840,00	-	-

“1983-2023. 40 Años de Democracia”

		5	96.759.437,00	49.904.348,00	49.904.348,00
12000	LINEA 144	1	19.226.911,00	23.252.728,00	23.252.725,08
		2	720.160,00	96.884,00	96.881,69
		3	203.280,00	-	-
		5	2.608.144,00	3.747.196,00	3.747.192,47
TOTAL			214.145.725,00	158.846.933,00	158.846.916,52

Fuente: Elaboración propia en base al SIGAF.

II. Objetivo

Evaluar la adecuación legal, financiera de los recursos al cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos del programa en términos de eficacia y eficiencia.

III. Alcance

1. Normativa aplicable

El examen fue realizado de conformidad con las normas de auditoría externa de la Auditoría General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, aprobadas por la Ley N° 325 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las Normas Básicas de Auditoría Externa aprobadas por la Resolución N° 161/00 de la A.G.C.B.A.

El marco normativo específico que conforma la presente auditoría se detalla en el Anexo I.

2. Procedimientos de auditoría aplicados

Las entrevistas se realizaron de manera remota y presencial, las notas se cursaron con requerimientos de información conforme al circuito aprobado por el Colegio de Auditores Generales por Resoluciones AGC N°191/20, 225/20, 423/20.

Las tareas de auditoría fueron realizadas en la Central de la línea 144 y en los Centros Integrales de la Mujer, entre los meses de abril y agosto de 2022.

Los procedimientos de auditoría realizados fueron los siguientes:

-
- Relevamiento de la normativa respecto al objeto auditado: cambios en protocolos, implementación de nuevos manuales, modificaciones de la prestación normada.
 - Relevamiento de la estructura orgánico funcional de la Unidad Responsable.
 - Análisis de Convenios vigentes durante el periodo auditado en el marco del Programa
 - Relevamiento del servicio de la Central de Llamadas, circuito a partir del ingreso de la llamada.
 - Relevamiento de las acciones de contención y asistencia ambulatoria en los Centros Integrales de la Mujer (CIMs).
 - Entrevistas y solicitud de información a funcionarios, y/o responsables de áreas.
 - Solicitud de información por nota a funcionarios y responsables del área que intervienen en la gestión de los objetivos correspondientes al Programa N°. 69 “Asistencia a Víctimas de Violencia”.
 - Sistemas de control interno, informes producidos por la UAI del organismo.
 - Registros disponibles, tanto en la Gerencia Operativa como en la Central de Llamadas y en los CIMs del Programa 69. Relevamiento de estadísticas.
 - Solicitud del universo de personas, determinación de la muestra a examinar.
 - Lista de espera y de asistencia ambulatoria en los casos de demanda espontánea.
 - Solicitud y análisis de información sobre registros complementarios a las diferentes áreas de apoyo o intervinientes en el funcionamiento del auditado: Dirección General de la Mujer (DGMUJ), Dirección General de Contaduría, Dirección General Oficina de Gestión Pública y Presupuesto (OGEPU) del Ministerio de Hacienda y Finanzas, Dirección General Técnica Administrativa y Legal (DGTAL) del Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat.
 - Entrevistas (coordinadoras y equipos técnicos), y relevamiento in situ de registros, personal e infraestructura (en la Central línea 144 y CIMs)
 - Relevamiento y análisis de los perfiles que integran los equipos y la suficiencia en cada servicio.
 - Relevamientos y análisis de los circuitos de ingreso y atención.
 - Relevamiento del Presupuesto y de la programación trimestral.

-
- Modificaciones presupuestarias.
 - Relevamiento del SIGAF y la Cuenta de Inversión 2021.
 - Relevamiento y evaluación financiera.
 - Relevamiento y evaluación de las metas físicas.
 - Solicitud de compras y contrataciones. Licitaciones durante el periodo auditado.

Se circularizó a los organismos intervinientes las notas AGCBA N°:

- 7125/22 Defensoría del Pueblo. De la información remitida fue considerada para orientar la solicitud de información del objeto auditado, en base aspectos relevantes para el análisis de la prestación.
- 7126/22 Consejo de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes. No envió actuaciones del periodo auditado.
- 7130/22 Procuración General de la Ciudad de Buenos Aires. La información remitida fue considerada para la solicitud de información del objeto auditado.
- 7132/22 Sindicatura General de la Ciudad de Buenos Aires. No remitió actuaciones correspondientes al periodo auditado.

3. Limitaciones al alcance

No hubo.

IV. Aclaraciones previas

1. Descripción general de los Programas y actividades involucradas en el objeto de la presente auditoría.

Lineamientos principales. Programa 69 “Asistencia a las Víctimas de Violencia”

Acorde a la descripción presupuestaria, la Dirección General de la Mujer tiene como área fundamental de trabajo promover el fin de la violencia doméstica y sexual, la cual constituye una de las violaciones a los derechos más sistemática y generalizada a nivel mundial. En este contexto, es que se erige el Programa 69 para brindar atención directa y focalizada a la población víctima de la problemática en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Su objetivo principal, es el diseño, la implementación y el monitoreo de políticas, planes y programas efectivos y eficientes orientados a la atención integral. Este programa se asienta en un concepto amplio de INTEGRALIDAD, el cual, enmarca el trabajo y el tipo de abordaje, mediante la articulación recíproca de las políticas públicas que de una u otra manera inciden en ella.

Por lo tanto, se entiende la violencia como una problemática compleja multidimensional que requiere de diferentes estrategias para dar respuesta desde varios enfoques diferentes y complementarios. Este concepto de integralidad es plasmado en cada una de las actividades y de los dispositivos utilizados en el programa. Este programa ofrece 3 modalidades diferentes de asistencia:

1. Centros Integrales de la Mujer (CIM): son dispositivos de atención de la violencia doméstica y sexual en el territorio, que buscan acercar respuestas, orientación y asistencia a las mujeres que son atendidas por un equipo interdisciplinario que brinda atención psicológica individual, grupal, asesoramiento y patrocinio jurídico, y un área de atención social.
2. Unidades Convivenciales: son dispositivos que garantizan alojamiento y apoyo a las víctimas de violencia doméstica y sexual sin red familiar de contención, y/o en situación de vulnerabilidad social; tienen como objetivo, acompañar y facilitar que las mujeres puedan desarrollar un proyecto propio, y empoderarse, reconociéndose como sujeto pleno de derechos.
3. Central de Llamadas (Línea 144 CABA): tiene como objetivo, brindar contención, información y derivación, a víctimas de violencia doméstica, maltrato y abuso infanto-juvenil, así como también sensibilizar en lo referido a la promoción de la salud de las mujeres, a partir de una escucha especializada. Este servicio funciona las 24hs, los 365 días del año, fortaleciendo el trabajo de articulación entre las distintas áreas de gobierno.

El Programa 69 en el marco de la Agenda 2030 de la ONU

El Programa 69 “Asistencia a las Víctimas de Violencia” se enmarca en el compromiso asumido por el GCBA en 2016 con los objetivos y metas específicas de la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible suscripta por los países miembros de la ONU en 2015. En tal sentido, el Programa 69, se inscribe en el marco de las acciones orientadas a dar cumplimiento al ODS 5 de Igualdad de Género, el cual apunta a *“Alcanzar la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas”*, y específicamente en la

Meta 5.2 *“Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado, incluidas la trata y la explotación sexual y otros tipos de explotación”.*

2. Prestación 2021

Delimitación del alcance:

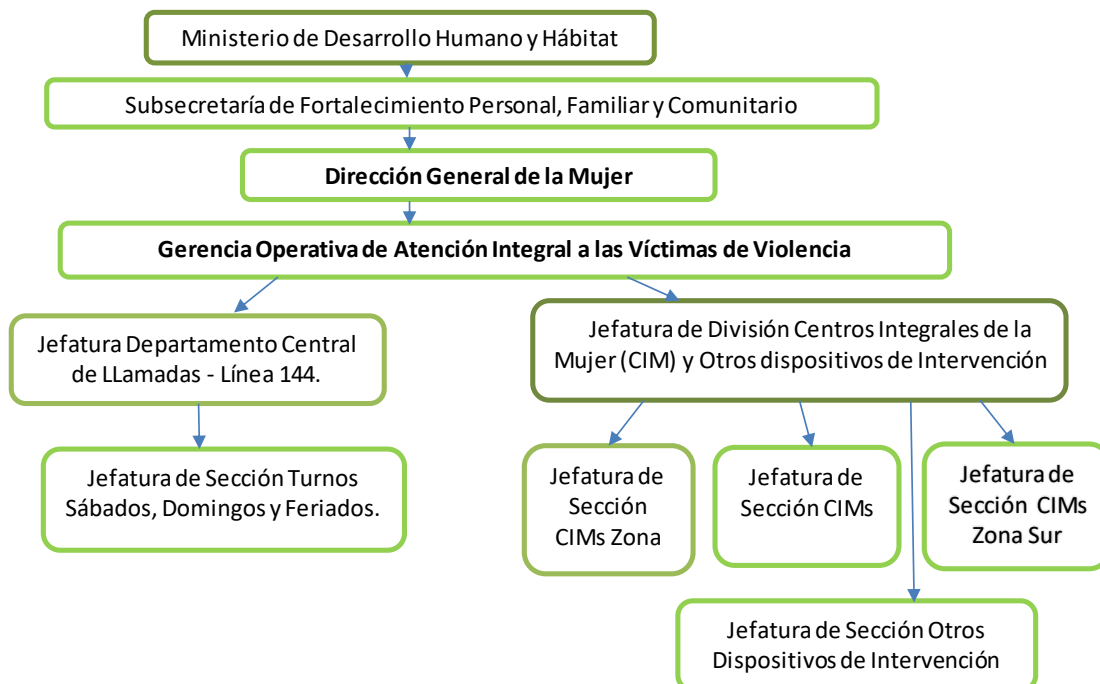
A los efectos de conocer la contención brindada a las víctimas de violencia durante el 2021, por parte de los diferentes dispositivos del Programa 69 dependiente DGMUJ, se ajustó el alcance del objeto a las actividades 11000 y 12000 y en cómo gestionó los diferentes canales de asistencia (Línea 144, y atención en los CIMs). con sus respectivas acciones (escucha, orientación, derivación, articulación, asistencia ambulatoria y seguimiento) en el marco de la emergencia durante el 2021.

3. Estructura organizacional

Estructura y organigrama hasta el nivel de jefaturas:

La estructura de la Dirección general de la Mujer aprobada mediante Decreto N° 264-2021 dependiente de la Subsecretaría de Fortalecimiento Personal, Familiar y Comunitario del Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat del Gobierno de la Ciudad tiene a su cargo la Gerencia Operativa de Atención Integral de las Víctimas de Violencia, el cual fuera modificado por el Decreto N° 102-2022.

Organigrama - Estructura hasta nivel de Jefaturas



Fuente: elaboración propia en base al Decreto N°102-2022

En el Decreto N° 264-2021, se describen las acciones hasta el nivel de Jefatura de Sección, quedando por fuera de la estructura formal las coordinaciones de cada uno de los CIMs.

DIRECCIÓN GENERAL DE LA MUJER

Descripción de Responsabilidades Primarias vinculadas al objeto auditado.

- Diseñar e implementar programas y proyectos de prevención y asistencia a las víctimas de la violencia familiar doméstica y del maltrato infanto-juvenil.
- Facilitar el acceso a un servicio jurídico gratuito especializado en las problemáticas de familia y género.
- Fortalecer, difundir y facilitar el acceso a los recursos de los Programas y Servicios relacionados con temas de violencia doméstica, salud sexual y reproductiva, talleres que capaciten para una salida laboral, entre otros, a través de los Centros Integrales de la Mujer (CIM).

- Diseñar políticas y programas de prevención y contención a las víctimas relacionadas con los delitos de trata de personas, explotación infantil y el abuso de poder.

GERENCIA OPERATIVA ATENCIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA

Descripción de Acciones vinculadas al objeto auditado:

- Diseñar, planificar y monitorear políticas, planes y programas destinados a brindar atención integral a las personas en situación de violencia por motivos de género en cualquiera de sus manifestaciones y ámbitos y/o a sus familiares para su recuperación.
- Proporcionar recursos psicológicos, legales y sociales en la asistencia a las víctimas de violencia y orientarlas para la restitución, reparación y ejercicio de sus derechos.
- Procurar que las víctimas de violencia dispongan de los medios económicos, habitacionales, de salud y educación, en coordinación con las áreas competentes.

Cabe aclarar que, en el decreto previamente desarrollado asimismo se establece la descripción de las acciones correspondientes a las jefaturas de departamento, división y sección, cuyo detalle se adjunta como Anexo 2 del presente.

Designaciones durante el 2021 y al momento de las tareas de relevamiento.

La Directora General de la DGMUJ fue designada mediante el Decreto N°20/20 a partir de enero de 2020. Respecto a la Gerencia Operativa auditada dependiente de la DGMUJ, tanto durante el período auditado 2021 así como en el transcurso de la auditoría, se produjo un recambio de funcionarios a cargo. Desde agosto de 2018 y hasta noviembre de 2021 se desempeñó como gerente Operativo de la Gerencia Operativa Centro de Asistencia a la Víctima, quien fuera designada a través de la Resolución N°1196/MEFGC/2018, y ratificada en el cargo en mayo de 2021 por Resolución N°3026/20. En noviembre de 2021 se designó por Resolución N°5103/MHFGC/21 al Gerente Operativo de la Gerencia Operativa de Atención Integral a las Víctimas de Violencia, y al momento de las tareas de campo, en junio de 2022, fue

designada la nueva Gerenta Operativa mediante la Resolución N°3122/MHFGC/22.

Por debajo del nivel de la Gerencia Operativa, por Resolución Conjunta N°480/GCABA-MEFGC/2018, se aprobó la estructura de jefaturas de la Dirección General de la Mujer, y los cargos respectivos han sido cubiertos a través de distintas resoluciones hasta el nivel de las jefaturas de zona norte, centro y sur de los CIMs, y hasta el nivel de jefatura de sección de sábados, domingos y feriados de la Central de Llamadas.

En los CIMs, las coordinadoras fueron designadas por Disposición¹, sin que los cargos se encuentren aprobados formalmente en la estructura con sus responsabilidades y correspondiente reflejo presupuestario. (Observación N°1)

4. Marco Normativo

Normativa Internacional aplicable

- Convención Americana de los Derechos Humanos (Pacto de San José de Costa Rica).
- Ley N° 23.179 Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (celebrada en la Asamblea General de las Naciones Unidas en la Ciudad de Nueva York, Estados Unidos, el 18 de diciembre de 1979, suscripta por la República Argentina el 17 de Julio de 1980).
- Asamblea General de la Organización de los Estados Americanos (OEA) de 1994, en la cual se aprobó la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, conocida como “Convención de Belém Do Pará”, adoptada por la República Argentina mediante la Ley N° 24.632 en el año 1996.

¹ En las disposiciones referidas se establece que: “la coordinadora del CIM estará a cargo de coordinar el trabajo del equipo técnico y administrativo (asignar tareas, supervisar, etc) dentro del marco del protocolo de atención vigente. Asimismo, será quien articule con otros CIMs, programas y subprogramas de la Dirección General de la Mujer, asistirá y/o convocará reuniones zonales, será la responsable de controlar que los libros y las historias clínicas estén en buenas condiciones de conservación y sean llevados en tiempo y forma, de solicitar los insumos que se requieran para poder llevar adelante el funcionamiento del CIM, de supervisar que el establecimiento esté en buenas condiciones de higiene, notificar a quien corresponda los temas vinculados a las instalaciones y al personal, y otorgar las licencias por violencia a las mujeres que lo requieran y reúnan los requisitos, entre otros.

Normativa Nacional aplicable

- Ley N° 26.485 de Protección Integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en el ámbito de sus relaciones interpersonales.
- objeto: promover y garantizar el derecho de las mujeres a vivir una vida sin violencia, el desarrollo de políticas públicas de carácter interinstitucional sobre violencia contra las mujeres.

Normativa Específica, Resolución N° 856/MDSGC/2011:

El 30 de agosto de 2011 el entonces Ministerio de Desarrollo Social sancionó la Resolución N° 856/MDSGC/2011 mediante el cual se aprobaron el Programa de Atención Integral a Víctimas de Violencia Doméstica y Sexual, en la órbita de la Gerencia Operativa Atención Integral a las Víctimas de Violencia, dependiente de la Dirección General de la Mujer de la Subsecretaría de Promoción Social, y el Protocolo de Atención Integral a las Víctimas de Violencia Doméstica y Sexual, el que no se encuentra publicado (observación N° 2).

A continuación, se presenta una síntesis de los aspectos de la normativa a considerar, para orientar el análisis de la presente auditoría:

4.1. Objeto del Protocolo:

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

a.- Violencia de Género: el protocolo la define como la agresión física o psíquica que realiza una persona (agresor) hacia otra (víctima de la violencia) en el ámbito social, familiar, sexual, económico o doméstico

Las intervenciones se realizan en el marco del Programa de Atención Integral a las Víctimas de Violencia Doméstica y Sexual a través de sus distintos dispositivos, cuyo abordaje debe promover la integralidad -realizando la articulación de distintas políticas públicas para su tratamiento-, la visión de género para de eliminar estereotipos predeterminados, el autovalimiento como restitución de los derechos vulnerados, la articulación transversal y el abordaje

grupal. El Programa de Atención Integral a las Víctimas de Violencia Doméstica y Sexual es una respuesta del Estado a la demanda de las mujeres en situación de violencia doméstica y sexual.

b.- Misión: diseñar, implementar y monitorear políticas, planes y programas efectivos y eficientes orientados a la atención integral de las víctimas de violencia doméstica y sexual, y para ello se desarrollan dispositivos de apoyo para la atención integral.

c.- Equipo Interdisciplinario: tiene como objetivo, junto con la mujer que llega al servicio, la construcción de estrategias individuales.

4.2. Usuarios del Programa

a.- Mujeres en situación de violencia doméstica, mayores de 18 años, que atravesasen o hayan atravesado todo tipo de violencia que pueda producirse en el marco familiar y / o doméstico.

b.- Niños víctimas de maltrato infantil. Se consideran dentro de este grupo a aquellos niños, niñas y adolescentes que reciben maltrato psicológico – emocional físico y / o un trato negligente, así como también a quienes viven en un contexto de violencia doméstica.

c.- Mujeres víctimas de abuso sexual, ya sea reciente o de larga data por personas distintas a sus parejas.

d.- Niños víctimas de abuso sexual, ya sea como víctima u ofensor.

e.- Hombres de entre 18 y 65 años que ejercen violencia doméstica.

f.- Jóvenes con vínculos violentos, referidos a relaciones de noviazgo en las que se producen situaciones de violencia. Esta categoría está referida a mujeres adolescentes de entre 14 y 21 años.

g.- Familiares y / o amigos de personas en situación de violencia doméstica y / o de víctimas de abuso sexual y / o maltrato infantil.

h) Mujeres, Niños y Niñas en situación de trata con fines de explotación sexual.

i) Adolescentes madres en situación de vulnerabilidad social.

4.3. Servicios que brinda el Programa vinculados al objeto auditado:

a.- Evaluación y orientación: es el asesoramiento y orientación integral frente a una situación de violencia doméstica y / o sexual.

b.- Atención jurídica: orientada a instrumentar y fortalecer la capacidad de las mujeres, niños y niñas para acceder a los recursos y mecanismos institucionales para la defensa de sus derechos. Este servicio incluye el

acompañamiento en el proceso judicial, la articulación y derivación jurídica y el patrocinio jurídico.

En lo referente a dicho patrocinio, el Protocolo en análisis es impreciso y no determina en qué casos aplica esta prestación; en virtud de que la problemática de la violencia de género puede generar procesos con diferentes objetos (denuncia por violencia familiar, reclamo de alimentos, entre otros), el Protocolo aprobado por la Resolución N° 856/MDSGC/2011 debería especificar el alcance del patrocinio jurídico² ofrecido. (Observación N°3)

c) Abordaje psicosocial: intervenciones terapéuticas orientadas a crear espacios y a analizar la toma de decisiones respecto a las situaciones de violencia atravesadas.

d) Empoderamiento y acompañamiento: dirigido a la restitución de derechos, para ello, articula con distintas instituciones públicas de la sociedad civil.

4.4. Dispositivos del Programa vinculados al objeto auditado.

Los Dispositivos a través de los cuales el Programa brinda atención son la Central de Llamadas y los Centros Integrales de la Mujer (CIM).

4.4.1. Central de Llamadas

De acuerdo a lo establecido en el Protocolo, la Central de Llamadas cuenta con tres líneas (Mujer, Te Ayudo y Línea Salud) que funcionan de manera gratuita las 24 horas, los 365 días del año.

El equipo de trabajo de la Central de Llamadas está conformado por 5 tipos de roles:

a) Coordinador/a³: responsable de la planificación, coordinación y seguimiento del trabajo realizado por el equipo de la Central de Llamadas y cada una de las Líneas que la compone. Es además el enlace con la Dirección Operativa del Programa.

b) Responsable técnico: responsable del correcto funcionamiento y administración de los recursos tecnológicos de la Central de Llamadas, así

² En entrevista protocolar entre el equipo de la DGDSO y el de la DGMUJ, aclararon respecto al patrocinio jurídico lo siguiente: “... *El asesoramiento legal y patrocinio jurídico está referido a la causa de violencia.*

Brindan acompañamiento y asesoramiento en el área social. El equipo de abogados/as asesora a las mujeres en situación de violencia de género y se brinda patrocinio jurídico gratuito solo en el fuero civil en el marco de la causa por violencia. Los Centros Integrales de la Mujer cuentan con los patrocinios letrados.”

³ La Jefa de departamento de la Central asume el rol de Coordinadora de la Central.

como de evaluar la solicitud de los insumos necesarios. Realiza el relevamiento, evaluación y articulación de la asistencia específica ante desperfectos en el equipamiento, insumos, flujo de llamadas y recursos telefónicos. Es responsable de mantener actualizado el registro de llamadas de la Central y su posterior procesamiento estadístico con elaboración de informes mensuales y semestrales. Realiza, además, el monitoreo, análisis e informe sobre el consumo telefónico y el monitoreo de la seguridad informática.

c) Administrativo/a⁴: asiste al coordinador de la Central de Llamadas en la distribución horaria mediante la organización y administración de los horarios de los operadores, así como en las notificaciones al personal de toda información administrativa de la DGMUJ.

d) Supervisor/a⁵: responsable de la supervisión de llamadas, así como de las implicancias personales que las mismas pudieran tener sobre el personal y el funcionamiento del equipo en relación con la tarea. Realiza, además, una evaluación periódica de las operadoras

e) Operador/a: responsable de la atención telefónica de las llamadas entrantes y ofrecer escucha, apoyo emocional y derivación al recurso (servicio) público más idóneo, además de informar los recursos disponibles para la orientación y abordaje psicológico, psicosocial y el asesoramiento legal y patrocinio jurídico. Los operadores de las dos líneas 0800, orientan, asesoran, informan, derivan y sostienen a la persona en casos de emergencia, derivando y/o articulando una red de asistencia inmediata ante situaciones en el caso de:

e.1) Línea Mujer, violencia hacia la mujer y de delitos contra la integridad sexual.

e.2) Línea Te Ayudo, maltrato y/o abuso infanto juvenil (se incluye dentro de estas situaciones a las relaciones violentas entre adolescentes).

Según lo informado por el auditado, en el año 2017 se suscribió un convenio con el Consejo Nacional de la Mujer en el cual, a través de la Dirección General de la Mujer de la CABA, se procedió a incorporar la Central de Llamadas a la Línea 144 de alcance nacional, en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires. Esta línea se creó para unificar la totalidad de las consultas que se efectúan en el ámbito del territorio Nacional.

⁴ La jefa de Sección asume el rol administrativo.

⁵ Ambas jefas asumen el rol del supervisor en llamadas y en BOTI.

Para ello, desde la fecha referida previamente, se realizan mesas de trabajo mensuales, denominadas “Unidad de Coordinación de la Línea 144”⁶, en las que se debate acerca de los criterios de abordaje, atención y acuerdos interinstitucionales que favorezcan el buen funcionamiento de la línea en su conjunto y lograr unificar criterios para la conformación de un Protocolo único.

4.4.2. Centros Integrales de la Mujer (CIM):

Son unidades de servicio integral para mujeres en situación de violencia. Los Centros que enumera el Protocolo son:

- 1) Elvira Rawson.
- 2) María Gallego.
- 3) Margarita Malharro (CIM 24 horas).
- 4) Alicia Moreau.
- 5) Isabel Calvo.
- 6) Villa Lugano.

De acuerdo a lo informado por el auditado en respuesta a nota AGCBA N° 2661/2022 y la información obrante en el sitio web del Gobierno de la Ciudad (www.buenosaires.gob.ar), los Centros Integrales de la Mujer que funcionan en la actualidad son (observación N°4):

- 1) CIM Isabel Calvo.
- 2) CIM Alicia Moreau.
- 3) CIM Margarita Malharro
- 4) CIM Pepa Gaitán
- 5) CIM Elvira Rawson
- 6) CIM Florentina Gómez Miranda
- 7) CIM Dignos de Ser.
- 8) CIM Minerva Mirabal
- 9) CIM Alfonsina Storni
- 10) CIM Carolina Muzzilli
- 11) CIM María Gallego

⁶ En entrevista con fecha 7 de julio del 2022, la Coordinadora manifestó lo siguiente: *“Desde la unificación del servicio del GCBA en julio de 2017 a la línea 144 de Nación, se conformó una mesa de unidad, de la cual participa la Jefa de División de la Central junto a los coordinadores de las centrales de Nación y de la Provincia de Buenos Aires... con el objetivo de unificar los criterios para la asistencia telefónica a la mujer en situación de violencia, ampliar el protocolo vigente de nación y disponer de un protocolo único de intervención acordado entre las distintas reparticiones”*.

-
- 12) CIM Lohana Berkins
 - 13) CIM Macacha Güemes
 - 14) CIM María Elena Walsh
 - 15) CIM 15
 - 16) CIM Aberastury (por fuera del objeto auditado, articula con los refugios)

En base al Protocolo de Intervención del programa, el equipo de trabajo de los CIMs debe estar conformado por cinco tipos de roles:

- Coordinador/a: cada CIM tiene un responsable de la planificación y supervisión del trabajo del equipo interdisciplinario y del personal administrativo del Centro, así como del seguimiento de los casos. Es además el enlace con la Dirección Operativa del Programa.
- Psicóloga/o: se dispone de un mínimo de dos profesionales especializados por cada CIM, para la asistencia, evaluación, orientación y abordaje de las usuarias del dispositivo.
- Abogada/o: en cada CIM se dispone de, al menos, un profesional del derecho especializado en temas de violencia doméstica con perspectiva de género para el asesoramiento y patrocinio jurídico de las usuarias del dispositivo (depende funcionalmente de la Coordinación General Área Jurídica de la DGMUJ).
- Trabajador/a Social: se procura que cada CIM cuente con un/a trabajador/a social (o bien, establezca articulaciones con uno), quien contribuye en la realización de acciones de articulación que facilitan el empoderamiento de las usuarias.
- Administrativa/o: cada CIM cuenta con, al menos, un empleado/a administrativo/a que asiste a los miembros del equipo de profesionales en la realización de tareas de recepción, administración, registro y archivo de la documentación generada.

4.5. Subprogramas

Los distintos Subprogramas contemplados en el Protocolo son:

- a) Asistencia al Maltrato Infantil: orientado a asistir a niños, niñas y adolescentes víctimas de maltrato infantil y brindar contención a sus padres.
- b) Noviazgos violentos: alcanza a las personas que mantengan relaciones de noviazgo sin convivencia menores de 21 años (relevado durante las tareas de auditoría).
- c) Lazos: cuyo propósito es prestar servicio a mujeres en situación de violencia doméstica ejercida por sus hijas e hijos mayores de 14 años.

- d) Asistencia a mujeres víctimas de delitos contra la integridad sexual, ya sea ataque reciente o de larga data.
- e) Asistencia a hombres violentos entre 18 y 65 años.

Para cada Subprograma, el Protocolo también establece los roles que deben conformar cada uno de los equipos:

- Coordinado/a
- Psicóloga/o
- Administrativo/a

4.6. Registro Único de la Mujer (RUM) y Evaluación de Riesgo

Para la evaluación de riesgo se toman en cuenta la situación económica y laboral, red de contención familiar y social, características de la personalidad del agresor y la víctima. Si hay hijos/as menores, condiciones de los mismos. Acceso o no de portación de armas por parte del agresor. Se conforma una ficha denominada “ficha RUM”, para el registro de estos indicadores, y se consigna además, el nivel de riesgo (alto, medio, bajo).

En base a estas fichas se elabora la Evaluación de Riesgo Unificada. De esta Evaluación participan las siguientes dependencias: La Dirección General de la Mujer, el Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la Policía Metropolitana, el Consejo Nacional de la Mujer y la Oficina de Violencia Doméstica de la Corte Suprema de la Nación ⁷.

Cabe destacar que, la ficha RUM fue el instrumento utilizado para verificar en los CIMs, el cumplimiento conforme a normativa. (Ver Ficha RUM en Anexo 3).

5. Relaciones Interinstitucionales

El Programa mantiene relaciones interinstitucionales con diversas organizaciones externas a la Dirección General de la Mujer, ya sea las mismas gubernamentales u organizaciones de la Sociedad Civil.

- Este tipo de interacciones pueden realizarse con los siguientes organismos: la Oficina de Violencia Doméstica de la Corte Suprema de Justicia de la Nación (OVD); el Programa las Víctimas contra las Violencias del Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos de la Nación (137); desde los Centros de Gestión y Participación Comunal (CGPC), los Servicios Sociales Zonales (SSZ)

⁷ Ver Resolución 856/MDSGC/2011.

y los Centros de Salud y Acción Comunitaria (CESAC); profesionales (psicólogos, médicos, abogados y/o gabinetes escolares); la Oficina de Atención a la Víctima del Delito (OFAVI), del Ministerio Público Fiscal del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires; la Unidad Fiscal Especializada en Delitos Sexuales (UFISEX) de la Procuración General de la Nación, las Defensorías Zonales del Consejo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires; los hospitales y las escuelas; las fuerzas policiales; los Juzgados en los que se radican las denuncias; el Ministerio Público Fiscal de CABA, entre otros

6. Convenios

6.1. Convenios con ONGs

La DGMUJ remitió en respuesta a Nota AGCBA N° 2661/2022 los convenios con ONG vigentes durante el 2021.

Cuadro N° 2: Convenios vigentes en 2021 con ONGs.

Convenios celebrados y vigentes durante el 2021	
1.	ASOC.VEC.F.AMEGHINO Y BIBL.POP.J.B.REBAGLIATI
2.	ASOCIACION CIVIL LABRYS
3.	ASOCIACION CIVIL DIGNXOS DE SER
4.	ASOCIACION CIVIL MUJERES COMO VOS
5.	ASOCIACION CIVIL PRONATS
6.	ASOCIACION CIVIL TRAYECTORIA POR UNA VIDA SIN VIOLENCIA
7.	CONSEJO ARGENTINO PARA EL DESARROLLO Y LOS DERECHOS HUMANOS - CADDH ASOCIACION CIVIL
8.	DIGNOS DE SER ASOCIACION DE PREVENCION Y ASISTENCIA CONTRA LA VIOLENCIA
9.	FUNDACIÓN MARGARITA BARRIENTOS
10.	LUGAR DE MUJER, ASOCIACION CIVIL
11.	PROYECTO SURCOS PARA LA PROMOCION DE LA SALUD ASOCIACION CIVIL
12.	SHALOM BAIT ASOCIACIÓN CIVIL DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA FAMILIAR

Fuente: Elaboración propia en base a la información remitida por la DGMUJ.

A partir de lo definido en el apartado de muestras (que se presenta más adelante), se analizaron los siguientes convenios de Gestión Asociada:

1. CIM 4 gestionado durante el 2021 por la **“ASOCIACION CIVIL LABRYS”**.
2. CIM 7 gestionado desde el año 2017 por la **“ASOCIACIÓN CIVIL DIGNXOS DE SER”**.

3. CIM 12 hasta septiembre del 2021 fue gestionado por la **“ASOCIACION CIVIL TRAYECTORIA POR UNA VIDA SIN VIOLENCIA”**.
4. CIM 15 hasta septiembre del 2021 fue gestionado por **“SHALOM BAIT ASOCIACIÓN CIVIL DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA FAMILIAR”** hasta septiembre del 2021 y en octubre, comienza la gestión del **“CONSEJO ARGENTINO PARA EL DESARROLLO Y LOS DERECHOS HUMANOS - CADDH ASOCIACION CIVIL”**.

También se analizó el siguiente convenio:

5. Desde el año 2021 la DGMUJ brindó a través del **“PROYECTO SURCOS PARA LA PROMOCION DE LA SALUD ASOCIACION CIVIL”** asistencia y talleres para prevenir y tratar el síndrome de burn out, frecuente en los profesionales que se encuentran a cargo de este tipo de tarea, como la que constituye la asistencia en la Central de llamadas, en los CIMs y en los Refugios.

Cuadro N° 3: Contenido de los convenios vigentes en 2021 con ONGs

NOMBRE CONVENIO	FECHAS	OBJETO	MONTO	ADENDAS Y CLAUSULAS MODIFICATORIAS
Convenio entre Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Dignxs de Ser Asociación de Prevención y Asistencia contra la Violencia (CIM 7)	Suscripción: 15/12/2018 Plazo: 27 meses desde la suscripción.	Apertura de un Centro Integral de la Mujer, ubicado en la Comuna 7 en gestión asociada con el GCBA.	\$6.890.000 a pagar en 25 cuotas mensuales de \$265.000 y una cuota complementaria de \$265.000	<u>22/5/2019</u> <u>Cláusula Modificatoria:</u> A partir del 1/4/2019, la cuota mensual es de \$291.500 hasta 31/8/2019 y de \$ 307.400 desde 1/9/2019 hasta finalización
Convenio entre Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Dignxs de Ser Asociación de Prevención y Asistencia contra la Violencia (CIM 7)	Suscripción: 27/5/2021 Plazo: 24 meses desde 1/4/2021 hasta 31/3/2023.	Brindar atención integral en Centro Integral de la Mujer, ubicado en la Comuna 7 en gestión asociada con el GCBA.	24 cuotas mensuales de \$ 344.288, 2 cuotas complementarias de \$344.288 y 1 cuota extraordinaria de \$36.888	<u>7/12/2021</u> <u>Adenda:</u> A partir del 1/8/2021 20 cuotas de \$ 368.880, 2 cuotas complementarias de \$ 344.288 y \$ 368.880 y 1 cuota extraordinaria de \$ 36.888.

“1983-2023. 40 Años de Democracia”

Convenio entre Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y LABRYS Asociación Civil (CIM 1)	Suscripción: 21/12/2021 Plazo: 24 meses desde 1/11/2021 hasta 31/10/2023.	Brindar atención integral en Centro Integral de la Mujer, ubicado en la Comuna 4 en gestión asociada con el GCBA.	24 cuotas mensuales de \$ 368.880, 2 cuotas complementarias de \$ 368.880 y 1 cuota extraordinaria de \$313.776	
Convenio entre el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el Consejo Argentino para el Desarrollo y los Derechos Humanos (CADDH) (CIM 15)	Suscripción: 2/9/2021 Plazo: 6 meses desde 1/7/2021 hasta 31/12/2021.	Realización de talleres y capacitaciones de sensibilización con perspectiva restaurativa dirigidas a varones mayores de 18 años denunciados por violencia.	\$2.600.000 a pagar en 1 cuota de \$1.300.000 y 5 cuotas de \$260.000.	
Convenio entre el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el Consejo Argentino para el Desarrollo y los Derechos Humanos (CADDH) (CIM 15)	Suscripción: 7/12/2021 Plazo: 6 meses desde 1/10/2021 hasta 30/3/2022.	Brindar atención integral en Centro Integral de la Mujer ubicado en la Comuna 15 en gestión asociada con el GCBA.	6 cuotas mensuales de \$300.000 y 1 cuota complementaria de \$600.000.	
Convenio entre el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Shalom Bait Asociación Civil de Prevención de la Violencia Familiar (CIM 15)	Suscripción: 3/12/2020 Plazo: 24 meses desde 1/12/2020 hasta 30/11/2022. (Rescindido en fecha 14/9/2021 mediante CD 148417263)	Brindar atención integral en Centro Integral de la Mujer ubicado en la Comuna 15 en gestión asociada con el GCBA.	\$ 7.992.400 a pagar en 24 cuotas mensuales de \$307.400 y 2 cuotas complementarias de \$ 307.400.	<u>3/6/2021 Adenda:</u> A partir del 1/3/2021, 3 cuotas de \$ 307.400, 21 cuotas de \$ 344.288 y dos cuotas complementarias de \$ 307.400 y \$ 344.288.
Convenio entre el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Trayectoria por una Vida sin Violencia Asociación Civil (CIM 12)	Suscripción: 1/10/2019 Plazo: 27 meses desde su suscripción.	Brindar atención integral en Centro Integral de la Mujer ubicado en la Comuna 12 en gestión asociada con el GCBA.	\$ 7.960.600 a pagar en 1 cuota inicial de \$ 291.500, 1 cuota complementaria de \$ 307.400 y 24 cuotas de \$291.500 desde 1/8/2019 hasta 31/8/2019 y \$307.400 desde 1/9/2019 hasta	<u>7/6/2021 Adenda:</u> A partir del 1/3/2021 \$8.145.040 a pagar en 1 cuota inicial de \$291.500, 1 cuota complementaria de \$ 307.400, pagos mensuales de \$ 291.500, a

“1983-2023. 40 Años de Democracia”

			finalizar el convenio.	partir de 1/9/2019 18 cuotas de \$ 307.400 y a partir de 20/3/2021 5 cuotas de \$ 344.288.
Convenio entre el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Trayectoria por una Vida sin Violencia Asociación Civil (CIM 12)	Suscripción: 9/9/2021 Plazo: 24 meses desde 1/8/2021 hasta 31/7/2022.	Brindar atención integral en Centro Integral de la Mujer ubicado en la Comuna 12 en gestión asociada con el GCBA.	24 cuotas de \$ 344.288 y 2 cuotas complementarias de \$ 344.288.	
Convenio entre Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Proyecto Surcos para la Promoción de la Salud Asociación Civil (Talleres para profesionales de CIM, Refugios y operadoras de la Central)	Suscripción: 19/3/2021 Plazo: 5 meses desde 1/3/2021 hasta 31/7/2021.	Realización de encuentros semanales dirigido a trabajadores de dispositivos de la DGMUJ en contexto de Covid 19.	\$ 775.000 a pagar en 5 cuotas de \$ 155.000.	
Convenio entre Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Proyecto Surcos para la Promoción de la Salud Asociación Civil (Talleres para profesionales de CIM, Refugios y operadoras de la Central)	Suscripción: 19/10/2021 Plazo: 5 meses desde 1/8/2021 hasta 1/12/2021.	Potenciar estrategias de cuidado y abordaje para los equipos de profesionales de la DGMUJ.	\$ 825.000 a pagar en 5 cuotas de \$ 165.000.	

Fuente: Elaboración propia en base a respuesta AGCBA N° 2661 y 2663, de la DEGMUJ y DGTAL, respectivamente.

Respecto al contenido de los convenios analizados se desprenden las siguientes observaciones generales:

- a) No existe norma o acto administrativo que establezca de manera formal los criterios de selección de las Organizaciones con las que se celebran convenios para que presten servicios en el marco del Programa, los modelos de convenios a celebrar, la documentación a presentar, los requisitos que se deben cumplir para la suscripción de los mismos, y los parámetros utilizados para establecer el monto que se le paga a cada Organización⁸ (observación N°5)
- b) Se detectaron las siguientes imprecisiones que impiden asegurar una conducción económica, eficaz y eficiente, y la evaluación de los resultados de las actividades del Programa, de conformidad con lo establecido por el artículo 7 inciso c) y 122 inc. 1 de la Ley 70 a saber, (observación N°6):
 - No se encuentra establecida la información que deben contener los informes de gestión, ya sean mensuales o trimestrales, y el informe de impacto anual que deben presentar las Organizaciones firmantes (observación 6.1)
 - Tampoco se encuentra determinado si las actividades de supervisión que debe realizar el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires respecto del cumplimiento de las cláusulas establecidas en los convenios deben plasmarse en informes, ni tampoco la periodicidad con las que deben realizarse las mismas. (observación N° 6.2)
 - Durante el período auditado no se verificó la realización por parte del Gobierno de la Ciudad de informes que den cuenta de que se hayan efectuado tareas de supervisión a las organizaciones

⁸ En el informe de la UAI IFAUD-2019-7-GCBA-UAIMHYDH Remitido por la DGMUJ en respuesta a Minuta de Entrevista enviado por correo electrónico el 10/05/2022 se observa respecto a los convenios lo siguiente: *“El procedimiento de selección y los lineamientos internos que establecen los requisitos mínimos que deben cumplir las Organizaciones no Gubernamentales para conveniar no se encuentran aprobados por acto administrativo. Asimismo, del análisis de los expedientes de convenios, se verificó que no fue incorporada la totalidad de la documentación requerida para la aprobación de los proyectos institucionales”*

convenidas respecto del cumplimiento de los Convenios⁹ (observación N° 6.3):

- c) No se especifica en qué consisten los gastos de conservación y mantenimiento que tienen que realizar las partes firmantes. (observación N° 7).
- d) No están determinadas las condiciones edilicias mínimas que deben cumplirse para el funcionamiento de los Centros Integrales de la Mujer. (observación N°8)

De la lectura particular de cada convenio surge lo siguiente:

- Respecto de los convenios celebrados entre el GCBA y “Trayectoria por una Vida sin Violencia Asociación Civil”, se verificaron las siguientes circunstancias que implican la falta de la implantación y mantenimiento de un eficiente y eficaz sistema de control interno económico y de gestión (observación N° 9):

- a) Se suscribió un segundo convenio el día 8 de septiembre de 2021 con el mismo objeto que el celebrado anteriormente el 1 de octubre de 2019, cuando éste se encontraba vigente y no fue rescindido previamente (observación N° 9.1).
- b) En fecha 14 de septiembre de 2021, la organización remitió carta documento a los fines de manifestar su decisión de rescindir el convenio a partir del 30 de septiembre de 2021, indicando que la decisión se tomó en la reunión celebrada el 1 de septiembre de 2021, y a pesar de ello, el día 8 de septiembre de 2021 se celebró el segundo convenio (observación N°9.2).
- c) Se verificó un error material en la cláusula PRIMERA de la Adenda al convenio celebrado entre el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y LABRYS Asociación Civil, registrado en Escribanía General bajo el N° 35910723, que establece cómo se efectivizará el pago del subsidio, ya que en el punto 1) dice que se abonará una cuota inicial al comienzo del convenio *de pesos doscientos noventa y un mil quinientos* en letra, pero la

⁹ En el mismo documento de la UAI, respecto a los informes de supervisión se observa que: “Se verificó que las organizaciones no gubernamentales no presentaron la rendición de cuenta documentada del subsidio percibido. Asimismo, no se hallaron constancias de las supervisiones realizadas a las organizaciones respecto del cumplimiento de las cláusulas de los convenios celebrados”.

cifra mencionada en número es de \$ 307.400, por lo que no queda claro el monto que se abona por dicha cuota (observación N°10).

- Se detectó en el texto del convenio celebrado entre el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y LABRYS Asociación Civil que las actividades a desarrollar a partir de la firma del mismo tendrán lugar en la Comuna 1, mientras que el CIM gestionado corresponde a la Comuna 4. (observación N° 11)
- Respecto de las rescisiones producidas en el año auditado, las mismas no observaron lo estipulado en los convenios en los siguientes casos: (observación N° 12)
 - a) Las rescisiones con Shalom Bait Asociación Civil de Prevención de la Violencia Familiar y con Trayectoria por una Vida sin Violencia Asociación Civil se notificaron el día 14 de septiembre de 2021¹⁰ y tuvieron efecto a partir del 30 de septiembre del mismo año, cuando los convenios celebrados estipulan que la decisión debía ser comunicada con una anticipación de 30 días hábiles administrativos (observación N° 12.1)
 - b) En relación al convenio celebrado con Shalom Bait Asociación Civil de Prevención de la Violencia Familiar la rescisión fue realizada por la Organización cuando la Cláusula Octava del convenio estipula que el mismo puede ser dejado sin efecto por el Gobierno de la Ciudad y no por cualquiera de las partes (observación N° 12.2).

6.2. Convenios de Articulación

En respuesta a nota AGCBA N° 2661/2022, la DGMUJ informó el siguiente convenio interministerial, sobre el cual se realiza una breve reseña del contenido:

a) Convenio entre el Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y el Ministerio Público Fiscal (MPF) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

¹⁰ Mediante Cartas Documento CD 146417263 y CD 146422113 enviadas por Shalom Bait Asociación Civil de Prevención de la Violencia Familiar y con Trayectoria por una Vida sin Violencia Asociación Civil, respectivamente.

El MPF CABA aprobó la Resolución FG N° 30/2021 que establece su Plan Estratégico para el período 2020-2024, entre cuyos objetivos estratégicos se encuentran el desarrollo de un enfoque diferencial en materia de asistencia a personas en situación de vulnerabilidad y la conformación de una red dinámica para la coordinación de acciones tanto entre las distintas áreas del MPF CABA, como con los demás poderes del Estado Nacional, Provincial, Municipal y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, instituciones privadas y organizaciones de la sociedad civil.

En este marco, el Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y el MPF CABA, suscriben un convenio a fin de ampliar el acceso a los servicios de justicia en los barrios populares de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, mediante la implementación de servicios de orientación y recepción de denuncias, denominados "CANALES DE ACCESO"¹¹.

En la cláusula segunda figuran los siguientes puntos estratégicos de la Ciudad, que son identificados como "CANALES DE ACCESO": "Mugica Lugano" (Oficina IVC); "Carrillo" (Oficina IVC); "Rodrigo Bueno" (Oficina CEDEL); "Barrio 20" (Oficina Nido); "Playón Chacarita" (Oficina Servicio Social Zonal); "1-11-14/Ricciardelli" (Oficina Nido); "Soldati" (Oficina Nido) y "Barrio 15"¹².

b) Convenio Marco “Programa Acompañar”, entre el MINISTERIO DE LAS MUJERES, GÉNEROS DIVERSIDAD y el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires

Del informe de Gestión remitido por la DGMUJ, surge la articulación con el Programa Acompañar. Por lo que se le solicitó a la DGMUJ la remisión del convenio con su correspondiente Acta Complementaria, a continuación, se sintetiza su contenido:

A través de la Ley N° 27.541, se declaró la Emergencia Pública en materia económica, financiera, fiscal, administrativa, previsional, tarifaria, energética,

¹¹ Por nota AGCBA N° 9875/2022 la DGMUJ informó lo siguiente: *“El Programa de Abordaje Territorial de las Violencias por motivos de Género en Barrios Populares pertenece a la Dirección General de la Mujer pero no se encuentra dentro de la órbita de la Gerencia Operativa Asistencia a las Víctimas de Violencia (Programa N° 69 “Asistencia a las Víctimas de Violencia”).*

¹² En la página web del GCBA, además se incluye como punto el Barrio Padre Carlos Mugica.

sanitaria y social, y se establecieron mecanismos prioritarios para atender a los sectores más vulnerados.

En este marco, mediante el Decreto N° 734 de fecha 8 de septiembre de 2020, el PODER EJECUTIVO NACIONAL creó el "PROGRAMA DE APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO A PERSONAS EN SITUACIÓN DE RIESGO POR VIOLENCIA POR MOTIVOS DE GÉNERO" (ACOMPAÑAR), en el ámbito del MINISTERIO DE LAS MUJERES, GÉNEROS DIVERSIDAD, con el objetivo de promover la autonomía de las mujeres y LGBTI+(SIC) que se encuentran en riesgo acreditado por situación de violencia por motivos de género, mediante el otorgamiento de una prestación económica y del fortalecimiento de redes de acompañamiento, destinado a cubrir los gastos esenciales de organización y desarrollo de un proyecto de vida autónomo y libre de violencias.

El Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad ("el Ministerio"), es el organismo responsable de dictar las normas aclaratorias y complementarias para la efectiva implementación del PROGRAMA ACOMPAÑAR.

Para acceder a la prestación del PROGRAMA se requerirá acreditar la situación de riesgo por violencia por motivos de género mediante un informe social de las UNIDADES DE INGRESO, ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO. A tal efecto, se invita a las Provincias, a los Municipios y a la CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES a suscribir Actas Complementarias con el MINISTERIO mediante los cuales se los facultará a constituirse como UNIDADES DE INGRESO, ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO.

Asimismo, en su texto el Convenio expresa que, a través de la Dirección General de la Mujer de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se vienen desarrollando programas para la promoción de los derechos de las mujeres para la asistencia, orientación y acompañamiento contra la violencia de Género.

El 14 de diciembre de 2020 el Ministerio, por una parte; y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, ("CABA"), y por el otro, la titular de la Subsecretaría de Derechos Humanos y Pluralismo Cultural ("SSDHPC"), firmaron un Acta Complementaria al Convenio Marco referido.

En la misma, se establece ajustar la solicitud de ingresos al Programa a las disposiciones establecidas por el Decreto N° 734/2020. Las mismas son: ser mayor de dieciocho (18) años de edad; ser argentina nativa o naturalizada o residente con una residencia legal en el país no inferior a un (1) año previo a la

solicitud de ingreso al Programa; acreditar la identidad y los requisitos precedentes mediante Documento Nacional de Identidad; acreditar situación de riesgo por violencia por motivos de género a través de un informe de riesgo social suscitado (que tendrá carácter de Declaración Jurada de los datos aportados por la persona solicitante), realizado por dispositivos provinciales o locales de abordaje de las violencias por motivos de género.

De ese modo, se determina que la CABA debe brindar acompañamiento y fortalecimiento psicosocial a las personas que ingresen al Programa Acompañar. A estos fines, en cada informe de riesgo social deben describirse los objetivos específicos y las actividades que la “Unidad de Acompañamiento” tiene que implementar durante los meses que la persona permanezca en dicho Programa.

Se concluye de la lectura del convenio y del Acta complementaria que no surge explícitamente que los CIMs constituyen la vía de ingreso en CABA para acceder a dicha prestación; asimismo, las condiciones de ingreso establecidas en dicho documento no están reguladas, sino que son de carácter general respecto al proceso para acceder al Programa. Por otra parte, en la página web del Programa se publican los CIMs como dispositivos que pueden recibir consultas y dar el alta en el mismo; la difusión no da cuenta de que dicha prestación monetaria se encuentra enmarcada en una estrategia de abordaje integral, la cual no está detallada a fin de permitir comprender las condiciones reales para percibir el pago del beneficio; siendo el personal de los CIMs el que debe delimitar y explicar el marco del Programa a cada persona que aspira acceder.

7. Identificación de áreas críticas

A fin de establecer las áreas críticas y determinar la profundidad de los procedimientos de auditoría a aplicar, se han evaluado los riesgos que surgen de las características propias del organismo y de la gestión auditada, teniendo en cuenta que durante el período auditado se mantuvo el contexto de la emergencia sanitaria por la pandemia por Covid 19.

La evaluación de riesgos de auditoría se puede ver en el Anexo 4.

Para el presente examen se han clasificado los riesgos de auditoría en “riesgos inherentes”, “riesgos de control interno” y “riesgos de no detección”, teniendo en cuenta la mensurabilidad de los siguientes aspectos (identificados en función de las características del auditado y el contexto del período auditado):

1. Sensibilidad social (cubre riesgo inherente).
2. Urgencia (cubre riesgo inherente).
3. Alcance de la Interrupción (cubre riesgo inherente).
4. Cambios en el Sistema de Control Interno (cubre riesgo de control).
5. Alcance de la auditoría (cubre riesgo de no detección).
6. Interés de la gestión (cubre riesgo inherente, de control y de no detección).

La ponderación de los factores de riesgo de auditoría que surge de la evaluación arroja un coeficiente de riesgo de control igual a 3, por lo cual se concluye que los controles son bajos, pudiéndose considerar un aumento de control sobre las áreas críticas identificadas.

A continuación, se procede a identificar las variables que identifican las áreas críticas del organismo auditado, las que guiarán el análisis de la gestión con el objeto de brindar información para una mejora continua de los procesos, facilitando la toma de decisiones de los funcionarios responsables para iniciar y/o promover las acciones correctivas que correspondieran introducir

En el siguiente cuadro se pueden visualizar las áreas críticas identificadas con sus respectivas variables e indicadores para el análisis:

Cuadro N° 4: Identificación de áreas críticas

Área Crítica	Variable	Indicadores
Planificación y ejecución del presupuesto	Metas	Determinación de la unidad de medida
	Cumplimiento de metas	Nivel de desagregación de la meta programada y cumplida.
	Modificaciones presupuestarias	Normativa aprobatoria y publicación.
	Contratación de Bienes y Servicios	Cumplimiento de la Ley de Compras 2095 vs Contrataciones por Dto 433.
Estructura Orgánica	Estructura	Recambio de autoridades
		Designaciones
		Formalización a nivel de Coordinación
Control Interno	Registros	Carga de personas asistidas y prestaciones brindadas
		Existencia de un sistema único e integrado de registración de los CIMs
	Procedimientos y protocolos en el contexto de emergencia.	Existencia de normativa específica y de emergencia
		Cumplimiento por parte de los niveles de supervisión de la normativa vigente
	Supervisión	Cumplimiento de los Convenios

“1983-2023. 40 Años de Democracia”

Gestión de la prestación	Evaluación de resultados	Cumplimiento de metas físicas sin discriminación de cobertura entre personas distintas.
		Disponibilidad, manejo y difusión de la información de las actividades.
		Elaboración de Estadísticas.
		Medidas de prevención y control de contagios durante el periodo auditado.
	Cobertura del personal	Identificación de los perfiles y requisitos de los puestos de la Línea 144 y de los CIMs
		Suficiencia y adecuación de los perfiles a los puestos de la Línea 144 y de los CIMs
	Infraestructura	Condiciones edilicias

Fuente: Elaboración propia en base a la información relevada.

8. Muestras

Determinación del Alcance de los procedimientos a verificar:

El universo de CIMs informado por la DGMUJ en respuesta a nota AGCBA N° 2661/2022 es de 15 dispositivos en total. En base a la identificación de áreas críticas desarrollada previamente, se definieron los siguientes procedimientos:

- Relevamiento in situ de los registros (formato papel y digital) con los que cuenta cada CIM conforme al protocolo de actuación y las estadísticas elaboradas en cada dispositivo (CIMs y “Línea 144”)
- Relevamiento in situ de la infraestructura de las condiciones de higiene y seguridad y estado del equipamiento requerido para las tareas ejecutadas como también, si el espacio es adecuado para la prestación brindada por los profesionales de los CIMs, por ejemplo: privacidad de los consultorios.
- Relevamiento del personal conforme los requisitos previstos en el protocolo de actuación (perfiles y tarea) para la realización de un análisis en términos cuantitativos y cualitativos de la gestión en cada CIMs y en la Central de llamadas.
- Entrevistas a las Coordinadoras de cada CIM y de la “Línea 144” a los efectos de conocer la dinámica de cada dispositivo y particularidades de la prestación que brindan.

En virtud, de la magnitud de los procedimientos, y a los fines operativos, a criterio del auditor se determinó una cobertura del 40% de los CIMs (6/15 dispositivos, más “la línea 144”).

8.1. Muestra de Centros Integrales de la Mujer (CIM)

A partir del relevamiento realizado por el equipo de auditoría, se procedió a enumerar los criterios de selección para cada uno de los 6 CIMs considerados en la muestra.

Los criterios se ordenaron conforme a la clasificación y jerarquización de datos relevados.

- 1) CIMs ya auditados: considera al CIM Elvira Rawson.
- 2) CIMS que tengan la mayor cantidad de personas asistidas.
- 3) Comprender los dos tipos de gestión: 3 CIM de gestión propia y 3 CIM de gestión asociada.
- 4) Representatividad geográfica: 2 CIMS por zona norte, 2 por zona centro y 2 por zona sur de la CABA.
- 5) Comprender todos los tipos de violencias atendidas.

Cada CIM elegido cumple con al menos 4 de los 5 criterios definidos.

Cuadro N° 5: Criterios definidos para la Muestra de CIMs

CIM	CIMs ya auditados	COMUNA Zona	Tipo de Gestión/ Nombre ONG	Tipo de violencia atendida	Personas Asistidas 2021 UNIVERSO
CIM Isabel Calvo	Proyecto 9.15.01	1	Propio	Psicológica, Física, Económica y Patrimonial	2.942
CIM Alicia Moreau	Proyecto 9.12.06	2	Propio	Psicológica, Física, Económica y Patrimonial	2.132
CIM Margarita Malharro	Proyecto 9.12.06	3	Propio	Psicológica, Física, Económica y Patrimonial	4.827
CIM Pepa Gaitán	Nunca Auditado	4 ZONA SUR	Gestión Asociada: Labrys Asociación Civil	Psicológica, Física, y Sexual	4661
CIM Elvira¹³ Rawson	Proyecto 9.15.01 Seguimiento 9.18.07	5 ZONA CENTRO	Propio	Psicológica y Física	6.145
CIM Florentina Gómez Miranda	Nunca auditado	6	Propio	Psicológica, Física, y Sexual	785
CIM Dignxs de¹⁴ Ser	Nunca Auditado	7 ZONA CENTRO	Gestión Asociada: Asoc Civil Dignxs de Ser	Psicológica, Física, Económica y Patrimonial	3.573
CIM Minerva Mirabal	Nunca Auditado	8 ZONA SUR	Propio	Psicológica y Física	4.859
CIM Alfonsina Storni	Nunca Auditado	9	Gestión Asociada: Asoc Civil Florentino Ameghino	Psicológica y Física	3.773

¹³ Este CIM se destaca ampliamente del resto respecto a la cantidad de personas asistidas; al tener un 13% del total de la cobertura del 2021 se resolvió incluirlo en la muestra de dispositivos.

¹⁴ La ONG Dignxs de Ser gestiona dos dispositivos, uno en Comuna 7 y otro en Comuna 10.

“1983-2023. 40 Años de Democracia”

CIM Carolina Muzzilli	Nunca Auditado	10	Gestión Asociada: Asoc Civil Dignxs de Ser	Psicológica, Física, y Sexual	2.967
CIM María Gallego	Proyecto 9.15.01 Seguimiento 9.18.07	11	Propio	Psicológica, Física, y Sexual	3.342
CIM Lohana Berkins	Nunca Auditado	12 ZONA NORTE	Propio	Psicológica, Física, Económica y Patrimonial	1.290
CIM Macacha Güemes	Nunca Auditado	13	Gestión Asociada: Asoc Civil Mujeres como Vos	Psicológica, Física, y Sexual	2.750
CIM Maria Elena Walsh	Nunca Auditado	14	Gestión Asociada: Asoc Civil Pronats	Psicológica, Física, Económica y Patrimonial	1.220
CIM 15¹⁵	Nunca Auditado	15 ZONA NORTE	Gestión Asociada: CADDH Asoc Civil	Psicológica y Sexual	2.299
Total personas asistidas 2021					47.568

Fuente: Elaboración Propia en base a respuesta a Nota AGCBA N° 2661 de la DGMUJ.

Fundamentación de los criterios muestrales aplicados

1) CIMs ya auditados: Margarita Malharro, Alicia Moreau, Isabel Calvo, María Gallego y Elvira Rawson.

2) La mayor cantidad de personas asistidas: corresponde al CIMs Elvira Rawson, pese a que ya se auditó, se incluye en la muestra por destacarse ampliamente del resto de los CIMs, con un 13% (6.145/47.568 personas asistidas 2021) de la cobertura. Seguido a éste CIM, se encuentra el Minerva Mirabal que alcanza el 10% (4.859/47.568) de las personas asistidas durante el periodo auditado.

3) El tipo de gestión: para reflejar los diferentes tipos de gestión, del listado de

¹⁵ De la entrevista protocolar surge que el CIM de la Comuna 15 es una gestión intermedia, es decir, sigue siendo de gestión asociada y cuenta con locación propia en una zona de alta demanda en un espacio físico emplazado en playón chacharita cedido por el IVC.

los 15 CIMs remido por la DGMUJ, se definió que la muestra quede conformada por 3 CIMs de gestión propia (dado que ya fueron elegidos Elvira Rawson y Minerva Mirabal, faltaría 1) y 3 CIMs de gestión asociada. A continuación, se expone el cuadro indicando el tipo de gestión en cada CIM:

Cuadro N° 6: Tipo de Gestión por CIM

CIM	Tipo de Gestión/ Nombre ONG
CIM Isabel Calvo	Propio
CIM Alicia Moreau	Propio
CIM Margarita Malharro	Propio
CIM Pepa Gaitán	Gestión Asociada: Labrys Asociación Civil
CIM Elvira Rawson	Propio
CIM Florentina Gómez Miranda	Propio
CIM Dignxs de Ser	Gestión Asociada: Asociación Civil Dignxs de Ser
CIM Minerva Mirabal	Propio
CIM Alfonsina Storni	Gestión Asociada- Asociación Civil Florentino Ameghino
CIM Carolina Muzzilli	Gestión Asociada: Asociación Civil Dignxs de Ser
CIM María Gallego	Propio
CIM Lohana Berkins	Propio (ex gestión asociada)
CIM Macacha Güemes	Gestión Asociada- Asociación Civil Mujeres como Vos
CIM Maria Elena Walsh	Gestión Asociada- Asociación Civil Pronats
CIM 15	Gestión Intermedia- (CADDH Asociación Civil)

Fuente: Elaboración Propia en base a datos remitidos por el auditado

En virtud de este criterio se incluyen 3 CIMs: Dignxs de Ser por ser uno de los dos CIMs gestionados por la misma ONG Dignxs de Ser (situación que no se repite en otro caso); tomando el de la Comuna 7 porque cuenta con mayor cantidad de personas asistidas. Se agrega el CIM 12 Lohana Berkins por tener el traspaso del tipo de gestión durante el periodo auditado (hasta septiembre del 2021 de gestión asociada y en octubre pasó a propia)¹⁶, y el CIM 15 que cambió de gestión de ONG -de Shalon Bait al CADDH Asociación Civil-, y con la particularidad que el inmueble fue cedido por el IVC mediante Convenio con el MPF, siendo el único de gestión intermedia¹⁷.

¹⁶ Información brindada en entrevista protocolar realizada el 12/04/22 con el equipo de DGMUJ.

¹⁷ En entrevista con el equipo de la DGMUJ, se indicó lo siguiente: “El CIM de la Comuna 15 en la actualidad es una gestión intermedia (...). El CIM 15 sigue siendo de gestión asociada,

4) Representatividad geográfica: 2 CIMs ubicados al norte, 2 en el centro y en el sur de la CABA. Con los criterios previamente aplicados, las zonas se llegan a cubrir de la siguiente forma:

- ubicados en el norte, se encuentran el CIM Lohana Berkins (comuna 12) y el CIM 15 (comuna 15).
- ubicados en el centro, se encuentran el CIM Elvira Rawson (comuna 5) y el CIM Dignxs de Ser (comuna 7)
- ubicados en el sur, se encuentran el CIM Minerva Mirabal (comuna 8) y se suma por este criterio, el CIM Pepa Gaitán (comuna 4) que además de estar ubicado en una zona con mayor demanda social, es el de gestión asociada que tiene alcanza una mayor cantidad de personas asistidas y nunca fue auditado, cumpliendo con los 4 criterios hasta aquí señalados.

5) Se incluye un último criterio en virtud de verificar si están cubiertos los diferentes tipos de violencia (física, psicológica, sexual, económica y patrimonial) a los efectos de evaluar la gestión de la prestación brindada por el Programa durante el año 2021.

Cuadro N° 7: Tipos de Violencia Atendida

CIM	Tipo de violencia atendida
Isabel Calvo	Psicológica, Física y Económica y Patrimonial
Alicia Moreau	Psicológica, Física y Económica y Patrimonial
Margarita Malaharro	Psicológica, Física y Económica y Patrimonial
Pepa Gaitán	Psicológica, Física y Sexual
Elvira Rawson	Psicológica y Física
Florentina Gomez Miranda	Psicológica, Física y Sexual
Dignxs de Ser	Psicológica, Física y Económica y Patrimonial
Minerva Mirabal	Psicológica y Física
Alfonsina Storni	Psicológica y Física
Carolina Muzzilli	Psicológica, Física y Sexual
María Gallego	Psicológica, Física y Sexual
Lohana Berkins	Psicológica, Física, Sexual, Económica y Patrimonial
Macacha Gûemes	Psicológica, Física y Sexual
María Elena Walsh	Psicológica, Física y Económica y Patrimonial
CIM 15	Psicológica y Sexual

Fuente: Información remitida por el auditado, nota AGCBA N°2661/22

aunque ahora tiene locación propia en una zona de alta demanda (el IVC cedió un espacio físico emplazado en la intersección de Elcano y Triunvirato).

Del cuadro se desprende que los CIMs incorporados a la muestra, efectivamente, cubren el total de los diferentes tipos de violencia atendidos por el Programa durante el ejercicio auditado.

8.2. Muestra de las fichas RUM (Registro Único de la Mujer)

Asimismo, para determinar la cantidad de fichas RUM de las personas asistidas, se consideró como universo lo remitido en las estadísticas de personas asistidas durante el periodo auditado. En la muestra de los 6 CIMs seleccionados, totalizan 22.827 personas asistidas en 2021.

Cuadro N° 8: Personas asistidas en los CIMs de la muestra en el 2021

COMUNA	CIMs	PERSONAS ASISTIDAS 2021
4	Pepa Gaitán	4661
5	Elvira Rawson	6145
7	Dignxs de Ser	3573
8	Minerva Mirabal	4859
12	Lohana Berkins	1290
15	CIM 15	2299
Total de asistencias		22827
% Representatividad del Universo (47.568)		48%

Fuente: Elaboración Propia en base a datos remitidos por el auditado

Se calculó el tamaño de la muestra mediante método estadístico probabilístico, con un nivel confianza del 95% y con un delta o error muestral que se aumenta de 10% a 13% a efectos operativos, lo cual arrojó un total de 61 casos; para lograr una paridad en la distribución, se ajusta a 60 fichas RUMs (10 fichas a relevar por dispositivo), los cuales fueron seleccionados por método aleatorio sistemático.

8.3. Muestra Contable

Se realizó un análisis de la información disponible en SIGAF, a través del reporte Base de Transacciones en lo relativo al Programa 69 UE 480 del ejercicio 2021:

“1983-2023. 40 Años de Democracia”

Cuadro N° 9: Presupuesto del Programa 69 UE 480 del ejercicio 2021

Inciso	Sancionado	Vigente	Modificaciones	Variación (%)	Devengado	Porcentaje de Devengado sobre Vigente (%) (C6/C3)
1	162.145.316,00	218.050.244,00	55.904.928,00	34,48%	18.050.221,73	100,00%
2	4.854.640,00	4.517.278,00	337.362,00)	-6,95%	4.383.617,07	97,04%
3	105.664.973,00	103.558.853,00	(2.106.120,00)	-1,99%	103.558.289,25	100,00%
4	370.400,00	280.944,00	(89.456,00)	-24,15%	280.943,08	100,00%
5	99.367.581,00	53.949.278,00	(45.418.303,00)	-45,71%	53.949.273,72	100,00%
Total	372.402.910,00	380.356.597,00	7.953.687,00	2,14%	380.222.344,85	99,96%

Fuente: Base de transacciones de SIGAF

Se tomó como criterio considerar los gastos devengados en el inciso 3 y 5 de las Actividades del Programa 69, debido a que las prestaciones brindadas objeto de la auditoría se ejecutan principal pero no exclusivamente a través de las Actividades 11.000 Centro Integral de la Mujer y 12.000 Línea 144. Particularmente las erogaciones de locación de servicios se encuentran imputadas en la Actividad 13.000 Asistencia víctimas de la violencia, debido a la relevancia en la asistencia que tienen los profesionales de los equipos de cada CIM.

Inciso 3

La Base de Transacciones refleja un saldo devengado del inciso 3 de \$103.558.289,25, en virtud de ello, la muestra se centra en la apertura de dichas erogaciones por tipo de imputación presupuestaria, debido como se mencionó previamente, al interés que reviste para el objeto auditado.

Cuadro N° 10: Crédito devengado por partidas del Inciso 3 del Programa 69 en 2021

Imputación	Descripción de la imputación presupuestaria	Devengado	% del Devengado del Inciso 3
3-1-1	Energía Eléctrica	2.371.133,40	2,29%
3-1-2	Agua	1.224.362,06	1,18%
3-1-3	Gas	624.910,39	0,60%
3-1-4	Teléfonos, télex y telefax	1.181.155,55	1,14%
3-2-1	Alquiler de edificios y locales	-	0,00%
3-2-2	Alquiler de maquinaria, equipo y medios de transporte	1.263.600,00	1,22%
3-2-4	Alquiler de fotocopidora	775.540,12	0,75%
3-3-1	Mantenimiento y reparación de edificios y locales	1.883.272,13	1,82%
3-3-2	Mantenimiento y reparación de vehículos	1.180,00	0,00%
3-3-3	Mantenimiento y reparación de maquinaria y equipo	1.914.570,09	1,85%
3-3-5	Limpieza, aseo y fumigación	12.328.773,00	11,90%
3-3-9	Otros no especificados precedentemente	610.034,61	0,59%

Jean Jaures 220 (C1215ACD) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires

“1983-2023. 40 Años de Democracia”

3-4-1	Estudios, investigaciones y proyectos de factibilidad	35.530.088,91	34,31%
3-5-2	Servicios especializados	5.105.518,57	4,93%
3-5-3	Imprenta, publicaciones y reproducciones	749.300,00	0,72%
3-5-9	Otros no especificados precedentemente	1.667.333,33	1,61%
3-9-2	Servicios de comidas, viandas y refrigerios	36.327.517,09	35,09%
Total de gasto devengado en Inciso 3		103.558.289,25	100,00%

Fuente: Base de transacciones de SIGAF

Como puede verse en el cuadro antes expuesto, la categoría 3-4-1 relativa a la Partida Principal “Servicios profesionales, técnicos y operativos” que concentra en su imputación “Estudios, investigaciones y proyectos de factibilidad” alcanza un monto de \$35.530.088,91 representando 34,31% del devengado del inciso 3. Debido al tipo de gasto se delimitó como universo para la determinación de la muestra.

La partida se encuentra compuesta por un gran volumen de formularios presupuestarios (699), que oscilan entre un mínimo de \$3.117 a un máximo de \$72.000 por lo cual, la muestra seleccionada no alcanzará un nivel de materialidad económica suficiente para concluir respecto a la pertinencia de los gastos en su conjunto, sino que orientará la naturaleza de las erogaciones.

Se seleccionan 10 formularios Orden de Pago Presupuestaria (C41) vinculado a pagos de Partes de Recepción Definitiva de los principales beneficiarios de contrataciones personales, en términos de significatividad económica, de la partida 3-4-1 del Programa 69 durante el ejercicio 2021.

Cuadro N° 11: Muestra de órdenes de pago de la partida 3-4-1

Formulario	Nº	Beneficiario	Pagado	Porcentaje del devengado del titular
C41	288917	273174	67.650,00	9,48%
C41	290088	232455	56.661,40	9,66%
C41	465318	189706	68.446,80	12,05%
C41	331582	149802	52.805,00	9,48%
C41	295042	200478	53.446,80	9,66%
C41	294488	227956	53.446,80	9,66%
C41	293285	178018	53.446,80	9,66%
C41	288919	219225	53.446,80	9,66%
C41	283529	191012	53.446,80	9,66%
C41	293886	213684	53.431,03	9,71%
Total de la muestra			566.228,23	
Total de devengado 3-4-1			35.530.088,91	
Porcentaje del devengado 3-4-1			1,59%	

Fuente: Base de transacciones de SIGAF

Jean Jaures 220 (C1215ACD) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Inciso 5

La Base de Transacciones refleja un saldo devengado del inciso 5 de \$ 53.949.273,72. Debido al interés que reviste para el objeto de la auditoría, resulta relevante analizar la apertura de dichas erogaciones por tipo de imputación presupuestaria.

Cuadro N° 12: Crédito devengado por partidas del Inciso 5 del Programa 69 en 2021

Imputación	Descripción de la imputación presupuestaria	Devengado	% del Devengado del Inciso 5
5-1-2	Subsidios, transferencias y apoyos	297.733,25	0,55%
5-1-4	Ayudas sociales a personas	3.747.192,47	6,95%
5-1-7	Transferencias a otras instituciones sin fines de lucro	49.904.348,00	92,50%
Total de gasto devengado en Inciso 5		53.949.273,72	100%

Fuente: Base de transacciones de SIGAF

El monto de la partida 5-1-2 se encuentra imputada a la Actividad 21000 Asistencia Social Inmediata del Programa 69, que no es parte del objeto auditado. En contraposición, los devengamientos de la partida 5-1-4 fueron imputados totalmente a la Actividad 12.000 Línea 144 y los de la 5-1-7 a la actividad 11.000 Centro Integral de la Mujer que son parte del objeto auditado.

Debido a que 7 CIMs son de gestión asociada, la partida 5-1-7 Transferencias a otras instituciones sin fines de lucro, se considera pertinente seleccionar una muestra de C41 vinculado a las erogaciones del 2021.

Por otra parte, se decide dejar fuera de la muestra las erogaciones de la partida 5-1-4 debido a que la misma refleja transferencias en el marco de la Ley Brisa, prestación que no es parte del objeto de la presente auditoría.

El total de titulares de las erogaciones de la partida 5-1-7 fueron los siguientes:

Cuadro N°13: ONG titulares de las erogaciones de la partida 5-1-7

Titular	Devengado	Porcentaje del devengado
ASOC.VEC.F.AMEGHINO Y BIBL.POP.J.B.REBAGLIATI	4.549.520,00	9%
ASOCIACION CIVIL LABRYS	4.789.520,00	10%
ASOCIACION CIVIL MUJERES COMO VOS	4.549.520,00	9%
ASOCIACION CIVIL PRONATS	8.551.868,00	17%
ASOCIACION CIVIL TRAYECTORIA POR UNA VIDA SIN	3.369.104,00	7%

“1983-2023. 40 Años de Democracia”

VIOLENCIA		
CONSEJO ARGENTINO PARA EL DESARROLLO Y LOS DERECHOS HUMANOS - CADDH ASOCIACION CIVIL	4.100.000,00	8%
DIGNOS DE SER ASOCIACION DE PREVENCION Y ASISTENCIA CONTRA LA VIOLENCIA	9.381.848,00	19%
FUNDACIÓN MARGARITA BARRIENTOS	3.996.200,00	8%
LUGAR DE MUJER ASOCIACION CIVIL	1.991.952,00	4%
PROYECTO SURCOS PARA LA PROMOCION DE LA SALUD ASOCIACION CIVIL	1.600.000,00	3%
SHALOM BAIT ASOCIACIÓN CIVIL DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA FAMILIAR	3.024.816,00	6%
Total de crédito devengado en partida 5-1-7	49.904.348,00	100%

Fuente: Base de transacciones de SIGAF

Se seleccionan 11 formularios Orden de Pago Presupuestaria (C41) vinculado a pagos del Parte de Recepción Definitiva de mayor monto de cada uno de los beneficiarios anteriormente constituyentes del devengado de la partida 5-1-7.

Cuadro N°14: Muestra de órdenes de pago del Inciso 5

Form.	Nro	Beneficiario	Descripción	Pagado	% del dividendo del titular
C41	330425	40655	ASOC.VEC.F.AMEGHINO Y BIBL.POP.J.B.REBAGLIATI	688.576,00	16,97%
C41	181585	221180	ASOCIACION CIVIL LABRYS	418.064,00	12,41%
C41	319901	238361	ASOCIACION CIVIL MUJERES COMO VOS	688.576,00	16,97%
C41	188385	37065	ASOCIACION CIVIL PRONATS	1.069.752,00	14,38%
C41	329969	220210	ASOCIACION CIVIL TRAYECTORIA POR UNA VIDA SIN VIOLENCIA	1.032.864,00	30,66%
C41	312515	307808	CONSEJO ARGENTINO PARA EL DESARROLLO Y LOS DERECHOS HUMANOS - CADDH ASOCIACION CIVIL	1.560.000,00	66,67%
C41	183717	92035	DIGNOS DE SER ASOCIACION DE PREVENCION Y ASISTENCIA CONTRA LA VIOLENCIA	1.069.752,00	12,70%
C41	30530	41136	FUNDACIÓN MARGARITA BARRIENTOS	307.400,00	9,09%
C41	194574	40899	LUGAR DE MUJER ASOCIACION CIVIL	1.069.752,00	53,70%
C41	391134	126545	PROYECTO SURCOS PARA LA PROMOCION DE LA SALUD ASOCIACION CIVIL	495.000,00	34,49%
C41	200696	104990	SHALOM BAIT ASOCIACIÓN CIVIL DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA FAMILIAR	454.952,00	15,04%
Total de Muestra				8.854.688,00	
Total de Devengado 5-1-7				42.888.576,00	
Porcentaje sobre total de devengado 5-1-7				20,65%	

Fuente: Base de transacciones de SIGAF

10. Análisis de la gestión

10.1. 1er Canal de contención, de mayor alcance: Central de Llamadas - Línea 144 CABA

10.1.1 Funcionamiento de la Central de Llamadas - Línea 144 CABA

La Central de Llamadas - Línea 144 CABA brinda atención telefónica especializada a mujeres víctimas de violencia de género durante las 24 horas, los 365 días del año. Es anónima, gratuita y nacional. Ofrece información, contención y asesoramiento en aquellas temáticas relacionadas con los distintos tipos de violencia (física, psicológica, sexual, económica y patrimonial, y simbólica). Su objetivo es acompañar a las mujeres durante o después de un episodio de violencia.

La Central está ubicada en un edificio con dirección reservada. El alquiler del espacio está a cargo de la Dirección General de Atención Ciudadana y Gestión comunal del GCBA, quien asimismo gestionó su puesta en funcionamiento.

La prestación de la Central consiste en brindar una estrategia de intervención para ese momento, en base a dos criterios: si la llamada es de emergencia o de seguimiento. Las llamadas no se graban, resguardando tanto la identidad de las personas que se comunican como de las operadoras que atienden la llamada.

En el caso de que se trate de una emergencia, las operadoras acompañan y asisten para garantizar la protección de la persona, y se le pide un número de contacto y su consentimiento para volver a llamarla.

En las llamadas de seguimiento, se facilita los medios a la persona para hacer una denuncia, acceder a la Justicia o a cualquier otra atención que necesite, ya sea a través de los CIM, o de la OVD y del Ministerio Público Fiscal que se encargan de realizar la derivación a los refugios.

Respecto al sistema de registro de la Central, cada operadora ingresa a través de un usuario y contraseña. Para cada llamado, se registra el N° de caso, origen del llamado (0800, 144, 911, BOTI, SMS Acoso), si es una emergencia, y el motivo de la consulta (violencia de género, otras problemáticas mujer, maltrato infantil y varios), lo cual queda reflejado en las estadísticas de la Central.

10.1.2 Registros de la Central de Llamadas

En virtud de los registros mencionados, durante el relevamiento in situ se solicitaron las estadísticas del año 2021, las cuales fueron remitidas por la coordinación de la Central de Llamadas.

Según lo informado por la Central de Llamadas durante el 2021 las llamadas entrantes fueron las siguientes:

Cuadro N°15: Total de llamadas entrantes en 2021

Central de Llamadas - Año 2021		
Llamadas	Cantidad	% sobre llamadas entrantes
Entrantes	87.945	100
Atendidas	63.647	72,37
Abandonadas	24.298	27,63

Fuente: Información remitida por la Central de Llamadas

La clasificación de abandonadas refiere a llamadas que no ingresaron directamente o que fueron abandonadas antes del brindar los datos requeridos para poder plasmar el registro de la persona y realizar un seguimiento en el caso que aplique. A su vez, se dividen entre las atendibles y no atendibles.

Cuadro N°16: Llamadas abandonadas en 2021

Central de Llamadas - Año 2021		
Llamadas	Cantidad	% sobre llamadas abandonadas
Atendibles	10.590	43,58
No atendibles	13.708	56,42
Total	24.298	100,00

Fuente: Información remitida por la Central de Llamadas

Hay múltiples factores que intervienen en por qué una llamada atendible no logra consignarse como tal, los motivos pueden variar desde cuestiones insustanciales como la falta de señal o de baterías, o más vinculados a características propias del tipo de población como puede ser, arrepentirse en el momento que el llamado se concreta, o que la persona no pueda hablar en ese momento puntual (en este último caso, las operadoras deben tener el consentimiento de la persona para llamarla, y solicitarle un número de contacto alternativo).

A continuación, se expone un detalle desagregado del total de llamadas entrantes durante el periodo auditado:

Cuadro N° 17: Detalle de las llamadas entrantes por mes en 2021

Mes	Entrantes	Atendidas	Abando- nadas	Abando- nadas Atendibles	Abando- nadas No Atendibles	% Atendidas	% Abando- nadas	% Abandonadas Atendibles
Enero	5.784	4.086	1.698	887	811	70,64%	29,36%	17,84%
Febrero	5.551	3.757	1.794	892	902	67,68%	32,32%	19,19%
Marzo	7.553	5.059	2.494	1.417	1.077	66,98%	33,02%	21,88%
Abril	5.901	4.049	1.852	918	934	68,62%	31,38%	18,48%
Mayo	6.018	4.348	1.670	775	895	72,25%	27,75%	15,13%
Junio	6.872	5.253	1.619	549	1.070	76,44%	23,56%	9,46%
Julio	6.577	5.182	1.395	497	898		21,21%	8,75%
Agosto	9.934	7.361	2.573	833	1.740	74,10%	25,90%	10,17%
Septiembre	9.164	6.905	2.259	684	1.575	75,35%	24,65%	9,01%
Octubre	8.076	5.934	2.142	885	1.257	73,48%	26,52%	12,98%
Noviembre	9.083	6.513	2.570	1.221	1.349	71,71%	28,29%	15,79%
Diciembre	7.432	5.200	2.232	1.032	1.200	69,97%	30,03%	16,56%
Total	87.945	63.647	24.298	10.590	13.708	72,37%	27,63%	14,27%

Fuente: Información remitida por la Central de Llamadas

Los registros de la Central de Llamadas especifican también, la cantidad de llamadas atendidas antes de los 20 segundos, es un parámetro interno de gestión para evaluar el desempeño de las operadoras, como la cantidad de casos que es el número que más se aproxima a personas distintas, cantidad de minutos hablados, dado que, al no poder registrar en el momento porque la atención de la operadora está dirigida a escuchar a la persona, luego de cada llamado se finaliza la carga de datos, que da como resultado la calificación de caso registrado, para lo cual cada operadora invierte parte de su tiempo en dicha gestión¹⁸.

¹⁸ En el protocolo de intervención del “Asistencia a víctimas de violencia” la atención telefónica tiene una duración aproximada de 20 a 30 minutos. Cuando la llamada se reitera, se debe persuadir a la persona para que concurra a un dispositivo de consulta personalizada. Se trata de evitar el vínculo con la central de llamadas, ya que puede obstaculizar la intervención en el dispositivo en el que la persona ha sido derivada. (Página 68 del Protocolo). La llamada finaliza cuando se cumplen los objetivos de contención, orientación y derivación.

“1983-2023. 40 Años de Democracia”

Cuadro N° 18: Atención telefónica brindada

Atendidas antes de 20 segundos	Casos	Minutos Hablando	Minutos Carga (Estimada)
2.142	3.035	19.551	19.641
1.787	2.998	17.506	19.294
2.238	3.499	22.869	23.060
2.064	3.071	16.659	19.303
2.324	3.036	20.163	19.144
2.400	3.037	21.559	18.729
2.325	3.208	18.916	19.041
3.428	3.458	20.686	19.175
3.271	3.378	20.494	17.944
2.561	3.116	19.295	17.874
3.217	3.001	18.542	18.389
2.558	2.877	16.500	17.299
30.315	37.714	232.740	228.893

Fuente: Información remitida por la Central de Llamadas

Del cuadro anterior se concluye que de las 63.647 llamadas atendidas el 59% (37.714) califica como caso, lo cual implica el seguimiento personalizado por parte de la operadora de la línea.

Conforme a los registros establecidos por el protocolo de intervención del Programa auditado, la Central remitió el siguiente detalle:

Cuadro N° 19: Cantidad de llamadas por tipo de formulario

TIPOS DE FORMULARIOS	Cantidad
Llamada/Chat Interrumpida	9.689
Información Servicios	5.069
Derivación Prov. Bs As	4.721
No Corresponde	3.769
Derivación al 147	2.577
Derivación Nación	153
Consulta por Varones Agresores	146
Llamada Laboral Interna	68
Derivación FPIO	7
Ley Brisa	4
Llamada de Prensa	2
	26.205

Fuente: Información remitida por la Central de Llamadas

Del cuadro anterior se desprende que el 41,8% de las 63.647 llamadas asistidas en el 2021 se cargó en alguno de los formularios aplicables. La mayoría de los conceptos están contemplados en el protocolo, excepto Ley N° 27.452 conocida como Ley Brisa que entró en vigencia después de la aprobación del mismo.

Asimismo, se lleva el registro de los llamados de emergencia que representaron el 0.55% de las llamadas asistidas.

Cuadro N° 21: Llamados de emergencia

FORMULARIO EMERGENCIAS	Cantidad
Móvil Policial (911)	306
SAME (107)	37
137	1
Total	351

Fuente: Información remitida por la Central de Llamadas

Los formularios de otras problemáticas relacionadas indirectamente al objeto (por fuera de la violencia de género) durante el periodo auditado representaron el 5,3% de los llamados atendidos.

Cuadro N° 20: Otras problemáticas abordadas

OTRAS PROBLEMÁTICAS	Cantidad
Violencia IntraFamiliar	903
Consultas Legales	878
Confl. Vecinales no x Género	683
Demandas Sociales	390
Salud Mental	329
Situaciones de Violencia no por género	160
Discriminación	22
Total	3.365

Fuente: Información remitida por la Central de Llamadas

Respecto al tipo de violencia abordado en la línea 144, la mayor asistencia se brinda a los casos de violencia psicológica, con una incidencia del 43,8% sobre los otros tipos de violencia atendidos (15.839), y le sigue la violencia física, alcanzando el 25,41% entre los tipos de violencia.

Cuadro N° 22: Tipos de violencia atendidos

Tipo de Violencia	Cantidad	%
Psicológica	6.938	43,80
Física	4.026	25,42
Simbólica	1.999	12,62
Económica y patrimonial	1.974	12,46
Sexual	890	5,62
Testigo de violencia	12	0,08
Total	15.839	100

Fuente: Información remitida por la Central de Llamadas

Cuadro N° 23: Llamadas derivadas

Derivación	Cantidad	%
CIMs	3.139	20,66
Otras Líneas (141, 108, 0800 de municipios de la Pcia. Bs As);	3.083	20,29
OVD	2.578	16,96
MPF Ministerio Público Fiscal	2.442	16,07
911 (Nación)	1.630	10,73
Comisaría (CABA)	690	4,54
Proteger	251	1,65
Tribunales	153	1,01
Dirección Nacional de Acompañamiento, Orientación y Protección de las Víctimas (DOVIC) de la Procuración General de la Nación	143	0,94
PROGRAMA Delitos Sexuales (subprograma)	129	0,85
137 ¹⁹	117	0,77
Defensorías Provinciales	109	0,72
Red de Salud	107	0,70
Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral (OAVL) del Ministerio de Trabajo de la Nación	68	0,45
PROGRAMA Lazos (subprograma)	66	0,43
Defensoría del Pueblo	64	0,42
Red de Salud	60	0,39
Salud Mental Responde	59	0,39
Sede Comunal	57	0,38
ONG	42	0,28
Hospital	38	0,25
BAP	35	0,23

¹⁹ Asistencia a Víctimas de Violencia sexual o familiar (de Nación)

“1983-2023. 40 Años de Democracia”

Instituto Nacional contra la Discriminación (INADI)	28	0,18
Unidad Fiscal Especializada en Violencia contra las Mujeres (UFEM)	28	0,18
CNNyA	25	0,16
PROGRAMA Maltrato Infantil (subprograma)	23	0,15
Unidad Fiscal de Investigación contra delitos de Integridad Sexual (UFISEX)	13	0,09
Atención a la Víctima DDHH	10	0,07
PRO Noviazgos sin Violencia (subprograma)	10	0,07
Total derivaciones a CIMs	15.197	100

Fuente: Información remitida por la Central de Llamadas

El 23,9% de las llamadas asistidas por la Central de Llamadas durante el 2021 se concretaron como derivaciones (15.197), de la cuales el 22,2% (3367) las concentran los CIMs y los subprogramas que funcionan en ellos (3139 y 228 respectivamente), le siguen las derivaciones a otras líneas (141, 108, 0800 de municipios de la Pcia. de Bs As) con el 20,29%, la OVD con el 16,7% (2538), y las derivaciones al Ministerio Público Fiscal con el 16,1% (2442); constituyéndose estas cuatro vías de derivación las más frecuentes en el 2021.

Registros de la DGMUJ

Asimismo, la DGMUJ en su respuesta a nota AGCBA N°2661/2022 informó respecto a la cobertura brindada por la línea 144 durante los años 2019, 2020 y 2021 lo siguiente:

Cuadro N° 24: Llamadas entrantes

Llamadas entrantes por mes y año.			
Mes	2019	2020	2021
Enero	5.365	2.918	5.784
Febrero	4.617	2.249	5.551
Marzo	4.373	4.517	7.553
Abril	4.065	6.296	5.901
Mayo	3.973	5.645	6.018
Junio	3.733	5.760	6.871
Julio	3.717	5.569	6.656
Agosto	3.150	5.421	9.943
Septiembre	2.924	5.348	9.175
Octubre	2.794	5.348	8.126

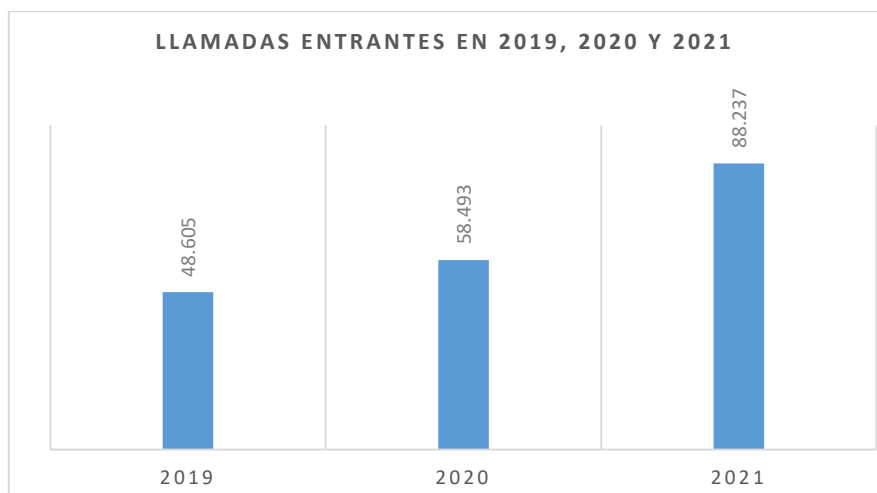
“1983-2023. 40 Años de Democracia”

Noviembre	5.337	4.634	9.180
Diciembre	4.557	4.788	7.479
Total	48.605	58.493	88.237

Fuente: Información remitida por la DGMUJ

El cuadro precedente evidencia un aumento de la cantidad de llamadas entre 2019 y 2021. En 2019 la cantidad de llamadas entrantes fue de 48.605, mientras que en 2020 fue de 58.493, esto es, un 20,30 % (9.888) más que en el 2019. En el año 2021 el total de llamadas fue de 88.237, lo que implica un aumento del 50,8% (29.744) respecto del año 2020.

Gráfico N° 1: Llamadas entrantes en 2019, 2020 y 2021



Fuente: Información remitida por la DGMUJ

Al comparar los registros de llamadas entrantes proporcionados por la Central de Llamadas con los registros suministrados por la DGMUJ, se advierte que los datos no son coincidentes, detectándose inconsistencias respecto a la cantidad de llamadas entrantes y las asistidas (observación N° 22).

Cuadro N° 25: Diferencia entre lo informado por la Central de Llamadas y la DGMUJ – Llamadas entrantes en 2021

Llamadas ENTRANTES 2021		
Fuente Central de Llamadas 144	Fuente DGMUJ	Diferencia
87.945	88.237	292

Fuente: Información remitida por la Central de llamadas y por la DGMUJ

En el caso de las llamadas asistidas, tampoco coinciden los registros entre la Central de Llamadas y la DGMUJ; se detecta una diferencia de 89 llamadas, la cual no implica variación en la incidencia de las atendidas sobre el total de entrantes, en virtud de que se mantiene el 72%.

Cuadro N° 26: Diferencia entre lo informado por la Central de Llamadas y la DGMUJ – llamadas asistidas en 2021

Llamadas Asistidas 2021		
Fuente Central de Llamadas 144	Fuente DGMUJ	Diferencia
63.647	63.735	88

Fuente: Información remitida por la Central de Llamadas y por la DGMUJ

En respuesta a nota AGCBA N° 2661/2022, la DGMUJ informó sobre el total de llamadas atendidas mensuales y el total anual 2021 para la Línea 144, y a través de respuesta complementaria, identifica aquellas ingresadas por BOTI (chat del GCABA).

Al respecto, se procedió a calcular la incidencia de la atención brindada de manera telefónica y a través de BOTI, tal como se muestra a continuación:

Cuadro N° 27: Total de llamadas asistidas por Línea 144 y por BOTI

Llamadas ATENDIDAS - Línea 144 y BOTI - Año 2021					
Mes	144	BOTI	Total Central de Llamadas Año 2021	% de llamadas ATENDIDAS registradas en la Línea 144 sobre Total de llamadas	% de WhatsApp ATENDIDOS registrados por BOTI sobre Total de llamadas
Enero	3.742	344	4.086	92	8
Febrero	3.382	375	3.757	90	10
Marzo	4.646	413	5.059	92	8
Abril	3.726	323	4.049	92	8
Mayo	4.128	220	4.348	95	5
Junio	5.040	212	5.252	96	4
Julio	5.007	186	5.193	96	4
Agosto	7.222	145	7.367	98	2
Septiembre	6.762	150	6.912	98	2
Octubre	5.689	268	5.957	96	4
Noviembre	6.268	265	6.533	96	4
Diciembre	4.907	315	5.222	94	6
Totales	60.519	3.216	63.735		

Fuente: Información remitida por la Central de Llamadas y por la DGMUJ

Jean Jaures 220 (C1215ACD) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires

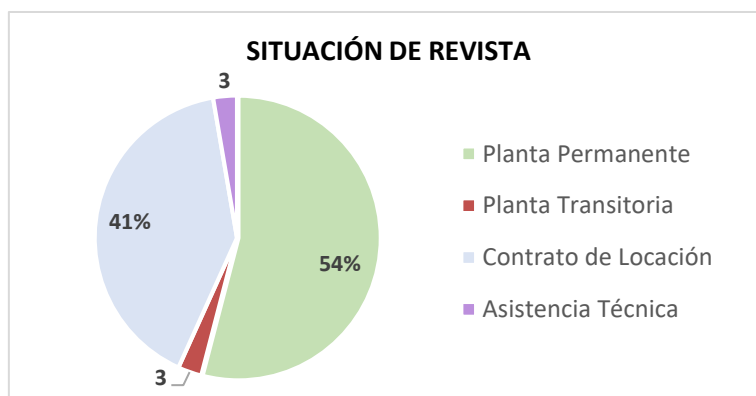
Del cuadro se desprende que el 5% de las asistencias brindadas por el 144, ingresaron vía BOTI, el porcentaje no es significativo a nivel cuantitativo, pero este canal de comunicación reviste dos características fundamentales, la primera es que constituye una vía más próxima a la población adolescente y por otro lado, al no tener que hablar, una víctima de violencia puede solicitar ayuda en el mismo domicilio que comparte con su agresor o para evitar que escucha alguien de su familia, ya q no la expone como un llamado y la asistencia inmediata al igual que una llamada.

10.1.3 Personal de la Central de Llamadas durante el año 2021

La Central de Llamadas - Línea 144 CABA cuenta con un equipo de coordinación conformado por una jefa de división de profesión trabajadora social, una jefa de sección, una jefa de sección de fines de semana y un técnico en sistemas, y con 33 operadoras para la atención telefónica.

En cuanto a la situación de revista del personal, el 54% (20 agentes) pertenece a la planta permanente, y el 41% (15 agentes) está con contrato de locación de servicios; del 2% restante, una está bajo modalidad transitoria y la otra presta asistencia técnica bajo convenio, tal como se puede visualizar en el siguiente gráfico:

Gráfico N°2: Situación de revista del personal de la Central



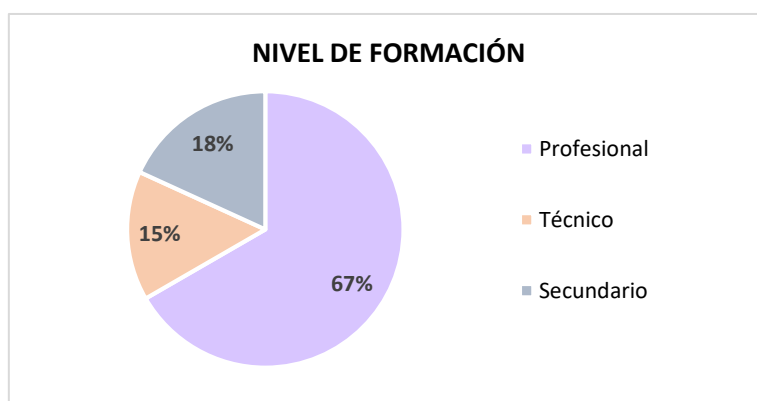
Fuente: Elaboración propia en base a la nómina de personal

Respecto al nivel de formación alcanzado el 67% de las operadoras son profesionales (22 agentes), en concordancia con lo previsto en el Protocolo del

Consejo Nacional de la Mujer ²⁰; el 58% (19 agentes) son trabajadoras sociales, psicólogas o abogadas y el 9% (3 agentes) provienen de disciplinas afines. Un 15% de las operadoras cuenta con tecnicatura (6 agentes) y el 18% tiene título secundario (5 agentes).

En el siguiente gráfico se puede visualizar la distribución de las operadoras de acuerdo al nivel y tipo de formación alcanzada:

Gráfico N° 3 : Nivel de formación de las operadoras



Fuente: Elaboración propia en base a la nómina de personal

A continuación, se muestran los perfiles de las operadoras de acuerdo a su formación:

Cuadro N° 28: Perfiles profesionales de las operadoras

Formación	Cantidad	%
Lic. en Trabajo Social	8	24
Lic. en Psicología	9	27
Abogada	2	6
Lic. en Servicio Social	1	3
Lic. en Sociología	1	3
Lic. en Psicología Social	1	3
Téc. en Psicología Social	2	6
Téc. en Comunicación	1	3

²⁰ El Protocolo elaborado por el Consejo Nacional de la Mujer, remitido en respuesta a la nota AGCBA N°2661/22 a través del IF-2022- 13353959-GCABA-DGMUJ, contiene como anexo III los “Perfiles de Operadoras/es Telefónicas/os”. Allí se establecen los tres tipos de perfiles requeridos para la asistencia telefónica de la Línea 144: operador/a psicología, operador/a trabajo social, y operador/a derecho; y para cada uno de se definen los requisitos respecto a nivel educativo y experiencia, habilidades, conocimientos y competencias laborales específicas.

“1983-2023. 40 Años de Democracia”

Téc. en Interv. Sociocomunitaria	1	3
Tec. Sup. en Consultoría Médica	1	3
Secundario	6	18
Total	33	100

Fuente: Elaboración propia en base a la nómina de personal

En la entrevista mantenida con la jefa de departamento y con la jefa de sección de la Central de Llamadas (ambas designadas por Resolución N° 2335/MEFGC/19), informan que durante el contexto de emergencia el personal se desempeñó de manera remota desde sus hogares y volvieron a la presencialidad total en marzo de 2022.

Dado el aumento de la demanda que se produjo en la Línea 144 en el contexto de pandemia la DGMUJ, amplió el servicio de la Central de Llamadas incluyendo la modalidad de atención a través del BOTI (chat del GCBA), para ello, se reforzó con personal de la DGMUJ que se desempeñaba en otros Programas²¹. La capacitación del personal estuvo a cargo de la jefa de sección de la Central.

A medida que se retornó a la presencialidad, fueron volviendo a sus lugares de trabajo y la atención del BOTI se mantuvo y mantiene con dos operadoras de la Central, la jefa de sección y una operadora dedicadas a ese tipo de asistencia. La jefa de sección, organiza diariamente la cobertura de ambas prestaciones en momentos distintos de la jornada, debido a la dificultad que conlleva atender de manera simultánea los dos canales de asistencia.

El personal del equipo de coordinación se desempeña en turnos rotativos.

Las operadoras se desempeñan 5 días a la semana. Cumplen una jornada de trabajo de 6 hs. en horario matutino-vespertino, mientras que la jornada nocturna es de 12 hs.. Todas las operadoras cuentan con dos días de descanso por mes a fin de evitar el síndrome de burnout²². En este sentido,

²¹ Al respecto, la DGM, informó un total de 28 agentes que prestaron colaboración en la Central durante 2020 y 2021, aclarando que no al mismo tiempo ni por el mismo periodo, ya que el tiempo de colaboración fluctuó permanentemente. En la entrevista mantenida con las referentes de la Central informan que en septiembre de 2021 llegaron a contar con 45 operadoras para la atención del BOTI.

²² El síndrome de “Burn out” es un padecimiento que consiste en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido. También puede denominarse como síndrome de desgaste profesional o síndrome de desgaste ocupacional. En el caso de la Central de Llamadas, las personas empleadas en esta tarea, se

además asisten una vez por mes al taller de prevención del burnout, ofrecido por la DGMUJ (en convenio con la organización Surcos).

En línea con ello, durante el relevamiento in situ, se transmitió la necesidad de contar con encargadas de turno a fin de garantizar la supervisión de 24 hs. que requiere la Central. La ausencia de personal para cubrir esta función conlleva una sobrecarga de tareas en la jefa de departamento, la jefa de sección de semana y la jefa de sección de fines de semana, las cuales además de cumplir con su horario de trabajo habitual deben quedar a disposición por cualquier inconveniente que surja y son las que se encargan de supervisar el desarrollo de cada jornada (observación N° 23).

A continuación, se puede visualizar la cobertura horaria de las operadoras en la semana, y durante los fines de semana:

Cuadro N° 29: Distribución horaria de las operadoras en la semana y fines de semana

Horario	Distribución horaria de las operadoras de lunes a viernes										Total
00hs a 01hs	X	X	X	X	X						5
01hs a 02hs	X	X	X	X	X						5
02hs a 03hs	X	X	X	X	X						5
03hs a 04hs	X	X	X	X	X						5
04hs a 05hs	X	X	X	X	X						5
05hs a 06hs	X	X	X	X	X						5
06hs a 07hs	X	X	X	X	X			X			6
07hs a 08hs	X	X	X	X	X			X			6
08hs a 09hs	X	X	X	X	X			X			6
09hs a 10hs				X	X	X	X	X	X		6
10hs a 11hs				X	X	X	X	X	X		6
11hs a 12hs				X	X	X	X	X	X		6
12hs a 13hs				X	X	X	X	X	X		6
13hs a 14hs				X	X	X	X	X	X		6
14hs a 15hs				X	X	X	X	X	X		6
15hs a 16hs							X	X	X	X	5
16hs a 17hs							X	X	X	X	5
17hs a 18hs							X	X	X	X	5
18hs a 19hs							X	X	X	X	7
19hs a 20hs							X	X	X	X	7
20hs a 21hs							X	X	X	X	7
21hs a 22hs	X	X	X	X	X					X	8
22hs a 23hs	X	X	X	X	X					X	8
23hs a 00hs	X	X	X	X	X					X	8

Horario	Distribución horaria de las operadoras los sábados, domingos y feriados										Total
00hs a 01hs	X	X	X								3
01hs a 02hs	X	X	X								3
02hs a 03hs	X	X	X								3
03hs a 04hs	X	X	X								3
04hs a 05hs	X	X	X								3
05hs a 06hs	X	X	X								3
06hs a 07hs	X	X	X	X	X	X	X				7
07hs a 08hs				X	X	X	X				4
08hs a 09hs				X	X	X	X				4
09hs a 10hs				X	X	X	X				4
10hs a 11hs				X	X	X	X				4
11hs a 12hs				X	X	X	X				4
12hs a 13hs							X	X	X	X	4
13hs a 14hs							X	X	X	X	4
14hs a 15hs							X	X	X	X	4
15hs a 16hs							X	X	X	X	4
16hs a 17hs							X	X	X	X	4
17hs a 18hs							X	X	X	X	4
18hs a 19hs										X	3
19hs a 20hs										X	3
20hs a 21hs										X	3
21hs a 22hs										X	3
22hs a 23hs										X	3
23hs a 00hs										X	3

Fuente: Esquema horario suministrado por la Central de Llamadas y la DGMUJ.

encuentran permanentemente involucrados en situaciones de alta conflictividad.

En base a la información precedente, en la semana se desempeñan un total de 19 operadoras y los fines de semana lo hacen un total de 14 operadoras. La cantidad máxima de personal que cumple servicio simultáneamente es de 8 operadoras durante la semana a partir de las 18 hs. Los sábados, domingos y feriados, alcanza un máximo de 7 operadoras, pero la mayor parte está cubierta por 4 operadoras en la franja horaria que va de 07 hs. a 18 hs.

Debido a que la Central cuenta con un total de 11 puestos de trabajo, se desprende que el dispositivo dispone de puestos habilitados para incorporar más operadoras en las distintas franjas horarias durante la semana y los fines de semana.

Sin embargo, si se toma en cuenta la amplitud y la disposición física del dispositivo, la cantidad máxima de personal en las franjas horarias de mayor concurrencia es hasta donde permite mantener un ambiente de trabajo adecuado considerando las características propias de la prestación; lo cual debería ser contemplado ante un aumento de la demanda del servicio que requiera de una mayor cobertura de personal en los distintos horarios.

La prestación brindada en la Central de Llamadas es compatible con la modalidad mixta entre presencialidad y teletrabajo, dicha modalidad quedó sin efecto debido a fallas del sistema en el recuento de las llamadas por fuera de la Central al no haberse configurado el VPN en los equipos informáticos que el personal tenía en sus hogares.

10.1.4 Relevamiento in situ de Infraestructura

Descripción de la planta física

El establecimiento ocupa un semipiso de aproximadamente 48m² en un edificio de oficinas. Es un espacio de oficina de 7.90mX8.56m donde se encuentra en el medio junto a las ventanas una oficina de 3,20mX3.40m. A un costado de la oficina está un sector de 7.90mX 2.63m con 8 boxes de atención telefónicas, frente a la oficina hay un escritorio y 3 boxes más de atención telefónica y al otro costado hay un área de descanso (donde se encuentra el rack del servidor). Contiguo a este espacio vidriado se encuentra el office y dos baños.

Funcionamiento Eléctrico

El edificio donde funciona esta asistencia que se presta las 24hs de los 365 días del año tiene algunas carencias. El encargado que trabaja en el horario de 8:00hs a 20hs es el que se ocupa de encender el grupo electrógeno general del edificio, fuera de ese horario no hay quien encienda el generador en caso de corte de luz. En virtud de ello, instalaron un generador pequeño a nafta en el primer piso. Para poder hacer uso de este tipo de generador, es necesario un personal que lo mantenga y encienda, dicho proceso requiere determinada pericia.



Grupo electrógeno en 1° P



Rack del servidor



UPS del Servidor

Según lo informado en entrevista, la autonomía de la UPS soporta cortes de energía de 30 a 60 min, lo cual implica la necesidad de un plan de contingencia para los casos que el corte supere los 60 min (observación N° 24)

La adaptación del tendido eléctrico en su mayoría es externo por medio de cable canal. La instalación no tiene los accesorios del cable canal como codos, tes y demás elementos terminales o de conexión entre cable canal y otros elementos, haciendo que los cables queden expuestos en los extremos (observación N° 25). También en varios sectores los cables canal se encuentran sueltos, o con la tapa que no encastra y pegado con cinta.

10.2. 2do Canal de Contención, alcance personalizado: Centros Integrales de la Mujer (CIM)

Se presenta en este apartado el relevamiento realizado en los seis CIMs seleccionados en la muestra en el orden que se realizaron los relevamientos in situ en cada uno de ellos, de los cuales tres corresponden a gestión propia y tres a gestión asociada.

1) CIM 5 Elvira Rawson (gestión propia)

a) Funcionamiento

El CIM Elvira Rawson, a través del Subprograma “Violencia Doméstica y de Género”, brinda atención a mujeres víctimas de violencia de género a través del abordaje integral que incluye asistencia psicológica y social, la orientación legal y el patrocinio jurídico, y el alta en el Programa Acompañar.

En el CIM también funciona el Subprograma “Asistencia contra el Maltrato Infantil” que ofrece asistencia, orientación y acompañamiento integral a niñas, niños y adolescentes de hasta 18 años víctimas de maltrato o en situación de violencia física, psíquica o sexual o testigos de violencia, a través de un abordaje interdisciplinario que incluye a los/as adultos/as involucrados/as con ellos/as, sean o no responsables de la situación de maltrato.

El CIM funciona en la Comuna 5, cubriendo principalmente la demanda de los barrios de Almagro y Boedo. El horario de atención es lunes a viernes de 12 hs. a 19 hs, el subprograma funciona de lunes a viernes de 08 hs. a 15 hs.

b) Gestión, período 2021

De la información relevada surge que en el año 2021 el servicio del CIM fue brindado bajo un régimen mixto (presencial y virtual). Según lo informado por la coordinadora del CIM, existía una línea de teléfono²³ en donde se recibía la demanda o por email. Esta modalidad estuvo vigente de enero a octubre de 2021.

Los llamados telefónicos que ingresaban a la línea de CIM eran derivados al celular de la administrativa de la mañana (de 8 a 15 hs del programa maltrato infantil). La administrativa recepcionaba el llamado y lo derivaba a la persona

²³ En entrevista con la coordinadora con fecha el 29/6, indicó que el número telefónico figuraba en la pág. del CIM y también lo agregaron un cartel en la puerta para realizar consultas.

del equipo que pudiera atenderla. El email era recepcionado por la coordinadora y se reenviaba ese correo/consulta a quien pudiera atender del equipo²⁴ y por este mismo medio se circularizaba la ficha RUM entre la abogada, la trabajadora social y las psicólogas. Tanto los tratamientos que se llevaban como los nuevos los brindaron de manera telefónica utilizando sus propios equipos.

A partir de octubre 2021 se comenzó a trabajar de modo presencial, en modo de burbujas debido al espacio físico reducido. Se cubría semanalmente la atención presencial²⁵.

b.1 Demanda espontanea, lista de espera y derivaciones

Mediante entrevista se informó que las presentaciones en el CIM son en general por demanda espontánea o por comunicación vía e-mail. Asimismo, el CIM recibe derivaciones de la OVD²⁶, de los juzgados y de la Defensoría, y a partir de la indicación de hospitales, CESACs, la línea 144 o de profesionales privados. Las admisiones por demanda espontánea se atienden en el día, si se trata de derivaciones se brinda turno.

En caso de considerar que una persona se encuentra en situación de riesgo, el CIM deriva a la persona a la OVD, y ésta es la que se encarga de la derivación a alguno de los refugios bajo la órbita del mismo Programa; al respecto se informa que desde el CIM ya no se realiza el seguimiento de la persona una vez derivada a la OVD, y que, en este sentido, el Protocolo se encuentra desactualizado.

Al momento de las tareas de campo, el CIM cuenta con una lista de espera de un mes, sobre lo cual se informa que este número se mantiene desde 2021 y que el equipo alcanza a realizar las admisiones y el asesoramiento legal, pero no llega a cubrir la demanda de asistencia psicológica individual. Cada una de las psicólogas atiende a un promedio de 20 mujeres por semana, y además realizan las admisiones al dispositivo (observación N° 27).

²⁴ Se informa que al inicio del ASPO, las profesionales pasaron a brindar atención telefónica en la Central de Llamadas.

²⁵ En la entrevista mantenida se señala que el espacio del CIM resulta insuficiente para que permanezcan el total de las profesionales de ambos Subprogramas todos los días; especialmente en la franja horaria que va de 12 hs. a 15 hs. en la cual coinciden ambos equipos.

²⁶ Oficina de Violencia Doméstica dependiente de la Corte Suprema de Justicia de la Nación.

c) RRHH - Equipo del CIM

El equipo del CIM Elvira Rawson está a cargo de una coordinadora de profesión abogada, designada desde mayo de 2021, quien hasta entonces se desempeñaba en el equipo del CIM Minerva Mirabal. Anteriormente, el dispositivo estaba a cargo una de las psicólogas del equipo.

El equipo interdisciplinario²⁷ además está conformado por tres psicólogas, una trabajadora social, una abogada que lleva el patrocinio jurídico, y una administrativa. En cuanto a la situación de revista del personal, cuatro agentes pertenecen a la planta permanente y tres están contratadas bajo locación de servicios.

Por su parte el equipo del Subprograma “Maltrato Infantil” cuenta con dos psicólogas pertenecientes a la planta permanente²⁸.

d) Control Interno

A los efectos, de tomar conocimiento de los registros y circuitos internos inherentes al funcionamiento de cada dispositivo, se consideraron 3 niveles de registros para su análisis: estadísticas remitidas a la Gerencia Operativa, Libros rubricados (de comunicación interna y de registro de la actividad del CIM) y las fichas RUMs (el registro personalizado de la asistencia directa a la víctima).

d.1. Registros y estadísticas (Gerencia Operativa)

Cada profesional registra diariamente las prestaciones brindadas y la coordinación del CIM luego envía a la Gerencia Operativa el registro de manera semanal y mensual. En el registro consta la prestación brindada por profesional y no por persona asistida, más allá de que dos profesionales atiendan a la misma persona.

Durante el año 2021, en el CIM Elvira Rawson, se registraron:

- Cantidad de personas distintas atendidas en el año = 509
- Cantidad de admisiones en el año = 390
- Total, de personas atendidas por mes (sumatoria anual) = 1.355

²⁷ Hasta el 2019, el Subprograma “Violencia doméstica y de género” contaba con 5 psicólogas, dos bajas fueron por motivo de jubilación, y a la fecha no fueron reemplazadas. la abogada del equipo está próxima a jubilarse.

²⁸ En entrevista se informa que el Subprograma “Maltrato Infantil”, que no formó parte del alcance de la presente auditoría, el equipo estaba integrado por 7 personas hasta diciembre de 2019; las bajas producidas por distintos motivos (jubilación, renuncia, etc) aún no cuentan con reemplazo.

- Cantidad de prestaciones brindadas en el año = 3.778

Cuadro N° 30: Estadísticas del CIM Elvira Rawson. Año 2021

Cuadro 3 : CIM Elvira Rawson - Cantidad de prestaciones brindadas y articulaciones - Año 2021											
Cantidad de Prestaciones											
Mes	Cantidad Personas por mes	Total Prestaciones	Admisiones	Orientación Psicológica	Tratamiento Psicológico	Grupos terapéuticos	Orientación Social	Seguimiento Social	Asesoramiento Legal	Patrocinio	Articulaciones
Enero	81	228	24	127	15	0	4	7	45	6	0
Febrero	107	225	19	109	5	0	15	7	48	22	0
Marzo	143	395	36	126	58	0	9	14	47	89	16
Abril	93	350	20	153	0	0	11	22	40	104	0
Mayo	86	284	16	149	3	0	0	15	21	80	0
Junio	105	370	37	187	0	0	12	21	40	62	11
Julio	120	336	48	116	31	0	31	34	39	32	5
Agosto	127	385	39	89	58	0	26	23	65	82	3
Septiembre	128	298	49	115	54	0	7	7	64	1	1
Octubre	145	329	49	90	25	0	30	17	66	50	2
Noviembre	119	329	27	100	50	0	37	17	39	57	2
Diciembre	101	249	26	63	22	0	24	10	23	79	2
		3.778	390	1.424	321	0	206	194	537	664	42
Porcentaje de acuerdo al tipo de servicio sobre el total de prestaciones brindadas durante el año 2021			10	38	8	0	5	5	14	18	1

Fuente: elaboración propia en base a las estadísticas del CIM.

De las estadísticas elevadas mensualmente por parte del CIM Elvira Rawson a la Gerencia Operativa, surge que este dispositivo concentra gran parte de sus prestaciones en el área psicológica dado que el 46% de lo brindado durante el periodo auditado corresponde el 38% a orientación psicológica y el 8% a tratamiento terapéutico. El área social compone en este CIM lo más bajo en cantidad de prestaciones, alcanzando un 5% de las mismas. En cuanto al área legal, con un 32% se ubica como la segunda prestación que caracteriza el servicio del CIM Elvira Rawson, de las cuales el 18% corresponde a patrocinio y el 14% a orientación legal ofrecida.

d.2. Tiempo de permanencia de la persona asistida en el CIM

Antes de la pandemia, el promedio de permanencia era de seis meses, con posibilidad de extender el tratamiento psicológico. Si bien la atención sigue siendo de una vez por semana, la permanencia en tratamiento es menor, debido a que éstos se acortaron. En muchos casos, a preferencia de la persona, la asistencia se sigue realizando de manera telefónica. En virtud de no contar con el espacio físico adecuado para la intervención grupal, ya no se brinda terapia de grupos de manera presencial y se armaron grupos virtuales.

Durante el año 2021 se contabilizaron según el listado enviado por el CIM, 509 personas distintas atendidas por el CIM en forma anual. A continuación, se informa la permanencia de las personas asistidas en el dispositivo:

Cuadro N° 31: Permanencia en el CIM - Año 2021

Cantidad de meses	Cantidad de personas	% de población que permanece en el CIM
1	242	47%
2	91	18%
3	66	13%
4	29	6%
5	21	4%
6	20	4%
7	10	2%
8	10	2%
9	7	1%
10	4	1%
11	5	1%
12	4	1%
Totales	509	100

Fuente: Elaboración propia en base a las estadísticas del CIM.

Del cuadro se desprende que el 78% de las personas asistidas durante el 2021, permaneció 3 meses o menos, y el 22% permaneció entre 4 y 12 meses.

d.3. Libros de Registros del CIM (para el registro de las actividades)

Se constató la existencia de los siguientes libros correspondientes al año 2021:

a) Libro rubricado de prestaciones: está rubricado y foliado por la Directora General de la Dirección General de la Mujer. En dicho libro se consignan nombre y apellido, documento, fecha, número de historia clínica, tipo de prestación (admisión, entrevista, orientación, terapia individual, asesoramiento legal, patrocinio letrado, orientación social, entre otras), profesional interviniente y observaciones (en este campo se especifica si la atención fue presencial o virtual). Al respecto, se indicó que entre el 30 de diciembre de 2020 y el 1 de octubre de 2021 no se asentaron las prestaciones en este libro por la pandemia. Cuando el CIM trabajó de manera virtual se asentaron las prestaciones en el libro de admisiones y se acordó llevar estadísticas.

b) Libro de audiencias: se encuentra foliado, pero no está rubricado. Se consigna la siguiente información: carátula del expediente, juzgado interviniente, hora de la audiencia y la profesional interviniente.

c) Libro de actuaciones: se encuentra rubricado y foliado. En el libro constan fecha de ingreso del oficio al CIM; fecha de egreso; juzgado, fiscalía o

defensoría interviniente; motivo del oficio (en su mayoría se requiere la intervención del CIM en casos de violencia); observaciones (en este campo se indica un número de expediente o actuación que es independiente del número de expediente judicial); y los datos de la causa (carátula y número de expediente).

d) Libro de admisiones: está rubricado y foliado. En este libro se consignan: nombre y apellido de la persona, DNI, número de historia clínica, domicilio, teléfono, motivo de la consulta, profesional interviniente y observaciones (se consignan si se trata de orientación legal, asesoramiento legal, atención psicológica, si el CIM interviene por oficio, etcétera). En 2021 hay 5 admisiones en las que no se especifica la fecha en que se produjo la misma.

e) Libro de reuniones: está foliado, pero no está rubricado. En este libro se vuelcan las actas de las reuniones de equipo realizadas, quienes asistieron, los temas que se trataron, el horario de inicio y finalización.

No se constató la existencia de libro en donde se asientan los oficios judiciales.

d.4. Ficha RUM, Registro personalizado

Cada profesional del equipo lleva la ficha RUM de la persona que está bajo su atención. A la ficha RUM se adjunta la historia clínica, la historia social, y de corresponder el escrito de la OVD, la derivación del hospital y cualquier otra documentación que acompañe la derivación de la persona desde otros dispositivos. Dado que cada RUM tiene un número, en caso de re admisión de la persona, se adjunta a un nuevo RUM la ficha anterior.

De la base de datos visualizada en el CIM, durante el relevamiento in situ se desprende que no es posible determinar el nro de personas efectivamente asistidas durante el 2021 conforme a que los registros fueron dinámicos, es decir, estuvieron sujetos a variaciones en los modos de consignar la información dependiendo del criterio de quien quedaba a cargo de dicha tarea, (observación N° 26).

Para la muestra de RUMs se priorizaron los casos que incluían patrocinio o asesoramiento legal y se seleccionaron al azar 10 casos correspondientes al año 2021.

Resultados del Relevamiento (observación N° 34)

- 1) En el 100% de los casos relevados, no consta documentación que acreditara el patrocinio.
- 2) En el 90% (9/10)²⁹ no consta el egreso.
- 3) En el 70% (7/10)³⁰ correspondientes a ingresos de enero a septiembre no son fichas RUMs (son hojas tipeadas y manuscritas, coincidiendo con la modalidad virtual de asistencia).
- 4) En el 50% de los casos relevados no consta:
 - el domicilio (5/10)³¹.
 - el sistema de salud (5/10)³².
 - el nivel de riesgo de violencia alto/medio/bajo (5/10)³³.
 - especificado el tipo de violencia (5/10)³⁴.
- 5) En el 40% (4/10)³⁵ no consta si la persona cuenta con ingresos.
- 6) En el 30% de los casos relevados:
 - consta la derivación desde el CIM a la OVD (3/10)³⁶.
 - no consta si la persona asistida tiene hijos (3/10)³⁷.
 - no consta detalle de la situación habitacional (3/10)³⁸.
 - no indica el nivel educativo (3/10)³⁹.
- 7) En el 20% de los casos relevados:
 - consta que fueron derivados por la OVD(2/10)⁴⁰.
 - no consta registro de la asesoría legal (2/10)⁴¹.

²⁹ RUM 5418, 5428, 5614, 5626, 5665, 5669, 5706, 5744, 5767,

³⁰ RUM 5418, 5428, 5589, 5614, 5626, 5665, 5669

³¹ RUM 5589, 5665, 5669, 5744, 5767

³² RUM 5428, 5589, 5614, 5669, 5744

³³ RUM 5428, 5589, 5626, 5669, 5767

³⁴ (De estos 5 casos, uno tiene violencia física y familiar; otra ambiental y verbal y los otros 3 no especifica el tipo de violencia).

³⁵ RUM 5428, 5614, 5626, 5744

³⁶ RUM 5428, 5665, 5767

³⁷ RUM 5428, 5589, 5744

³⁸ RUM 5428, 5614, 5767

³⁹ RUM 5428, 5614, 5744

⁴⁰ RUM 5744, 5767

-
- consta que la persona asistida no cuenta con ingresos (2/10)⁴².
 - no consta registro de orientación o atención psicológica (2/10)⁴³
 - figura la solicitud de ingreso al Programa ACOMAPANAR (2/10)⁴⁴.

8) En el 10% (1/10) RUMs⁴⁵ no consta la edad de la persona asistida y/o fecha de nacimiento.

Respecto a los datos del Agresor (observación N° 35):

9) En el 100% de los casos no consta el domicilio y tampoco el nivel educativo del agresor.

10) En el 50% de los casos relevados:

- no consta el DNI (5/10)⁴⁶
- no consta si hay o no de consumo de sustancias (5/10)⁴⁷.

11) En el 70% (7/10)⁴⁸ no constan los antecedentes de violencia.

12) En el 10% (1/10) no consta el nombre y apellido ni el vínculo.

e) Relevamiento de Infraestructura

El dispositivo está comprendido en PB por un hall de acceso que además es usado como sala de espera, área administrativa y dirección (10,11m X 3,23m), 5 consultorios, uno con puertas divisorias para separar en dos, un office, un baño público y un baño para el personal. El subsuelo que anteriormente era usado como consultorios, hoy funciona como depósito.

Habitabilidad conforme al Código de Edificación (ver anexo 6)

El dispositivo cumple parcialmente con los requerimientos mínimos de habitabilidad que establece el Código de Edificación para este tipo de edificios ya que la dirección o administración que debería tener un espacio propio funciona compartido con el acceso, la sala de espera y la recepción (observación N°32.1).

Relevamiento in situ

⁴¹ RUM 5626, 5669

⁴² RUM 5665, 5669

⁴³ RUM 5418, 5706

⁴⁴ RUM 5665, 5669

⁴⁵ RUM 5589

⁴⁶ RUM 5589, 5626, 5669, 5744, 5767

⁴⁷ RUM 5428, 5614, 5626, 5669, 5589

⁴⁸ RUM 5418, 5428, 5589, 5626, 5669, 5706, 5744

- El dispositivo carece de privacidad necesaria para la asistencia que brinda. Las ventanas y la puerta de acceso de vidrio carecen de ploteo u otro elemento que limite la visión del interior, desde el exterior se puede ver hacia dentro del CIM (observación N° 32.2.1).
- El acceso a la sala de espera carece de la ventilación adecuada (observación N° 32.3).
- El sistema de climatización, resulta inadecuado, en virtud que para todo el dispositivo hay un solo Split y en invierno colocan estufas y radiadores eléctricos, pero el sistema eléctrico no soporta el encendido en simultáneo (observación N° 32.4).
- No cuenta con baño para personas con discapacidad: el baño de personal tiene barrales pero no cumple con los requerimientos para ser un baño de discapacitados (observación N° 33.1).

2) CIM 7 Dignxs de Ser (gestión asociada)

a) Funcionamiento

El CIM gestionado por “*Dignxs de Ser Asociación de Prevención y Asistencia contra la Violencia*”, desde su apertura en marzo de 2017, brinda atención orientada al abordaje integral de las mujeres en situación de violencia doméstica, especialmente a través de la terapia de grupos, y en casos puntuales, a través de la intervención individual. Brinda asesoramiento social y legal, y patrocinio. Realiza la emisión de certificados de licencias laborales por violencia de género o acoso laboral, y también, el alta y las cargas que surgen de las solicitudes de ingreso al Programa Acompañar.

El CIM funciona en la Comuna 7, cubriendo la demanda de los barrios de Flores y Parque Chacabuco; y especialmente de quienes residen en la Villa 1-11-14. El horario de atención es de lunes a viernes de 8:30 hs. a 15:30 hs

b) Gestión, período 2021

Durante el año 2021, el equipo volvió a la presencialidad por períodos y en guardias de a dos, y desde entonces, si bien retomaron la presencialidad, la modalidad virtual se mantiene en pos de brindar más posibilidades de espacios de asistencia, dado que hay usuarias que prefieren el formato virtual para tratarse.

Mediante entrevista se señala que, durante el contexto de emergencia sanitaria se han implementado diferentes estrategias de intervención con las mujeres víctimas de violencia para asegurarles la atención integral e interdisciplinaria y la continuidad de los diferentes dispositivos de abordaje que la problemática requiere.

Las prestaciones se registraban tanto en una planilla digital como en el libro de prestaciones diario, a partir de 2022 incorporaron los otros registros a solicitud de la DGMUJ⁴⁹ (Ver apartado Registros CIM). La misma información, además la cargan en el SADE.

b.1. Demanda espontánea, lista de espera y derivaciones

Las presentaciones en su gran mayoría son espontáneas. Asimismo, reciben derivaciones que provienen de la OVD, del Ministerio Público Fiscal (específicamente, desde la OFAVIT⁵⁰), de las Defensorías Zonales, CPI, Hospital Piñeiro, y de CESACs, entre otros.

En caso de presentación espontánea de una mujer en situación de riesgo alto, le sugieren realizar la denuncia en la OVD, y entre otras cuestiones, le explican cómo van a ser allí las entrevistas. Si la persona acepta ser derivada, se confecciona una hoja de derivación donde se sugieren las medidas a adoptar según el caso. Si no acepta ser derivada, le hacen firmar un acta en la cual se deja constancia que no acepta la derivación.

En los casos de las mujeres que son admitidas en el CIM y se incluyen en el Programa Acompañar, las profesionales realizan el seguimiento y acompañamiento para que las personas puedan destinar la ayuda económica percibida en actividades que las beneficien a largo plazo⁵¹.

Asimismo, desde el CIM dan respuesta a los oficios remitidos por los juzgados, sobre lo cual se resalta que los oficios han aumentado y que llegan a recibir un

⁴⁹ Al respecto, se señala que resultaba más práctico el registro en la planilla digital, pero dejaron de hacerlo y siguen registrando en el libro en soporte papel tal como lo solicitan desde la DGMUJ.

⁵⁰ Oficina de Atención a la Víctima y Testigos (Ofavit)

⁵¹ Al respecto, durante la entrevista se indicó que desde el CIM se informó a la DGMUJ en el espacio de intercambio mensual que la conducción mantiene con los CIMs, la inquietud de reforzar los mecanismos de acceso a dicho Programa, dada la gran cantidad de mujeres que se acercan al CIM diariamente para solicitar el subsidio y en muchos casos desconociendo que la entrega del mismo forma parte del abordaje integral de la problemática, lo cual implica destinar una gran parte del tiempo a explicar el marco de la prestación.

promedio de 10 oficios por día; lo cual también requiere de una mayor cantidad de tiempo destinado a brindar respuesta en los plazos establecidos⁵².

Al momento de las tareas de campo, el CIM tiene una lista de espera de un mes que consta 32 mujeres para la atención psicológica individual. En estos casos se elaboran estrategias para admitir a la persona y realizarle un seguimiento mediante entrevistas pautadas (con la Tr. Social semanalmente hasta que se produzca el espacio para iniciar el tratamiento terapéutico) (observación N° 27).

c) RRHH - Equipo del CIM

El equipo del CIM Dignxs del Ser está integrado por 6 personas: una coordinadora de profesión psicóloga, dos psicólogas más, una trabajadora social, una abogada, y una administrativa de profesión psicóloga, con igual conformación funciono en el período auditado.

El equipo mantuvo la asistencia de cada una de las mujeres de manera telefónica, y para dar continuidad a la terapia de grupos compraron la plataforma zoom. La terapia individual pasó a realizarse a través de esta plataforma o se mantuvo de manera telefónica, según las posibilidades de las personas atendidas.

La terapia de grupos está a cargo de tres de las profesionales (dos psicólogas y una trabajadora social), distribuidas de a dos (una por cada disciplina) en tres grupos distintos. Cada grupo cubre la atención de hasta un máximo de 12 mujeres.

Se destaca que la lista de espera que tiene el CIM no se llega a cubrir por falta de personal. Asimismo, se enfatiza la necesidad de contar con un psiquiatra en caso de requerir una interconsulta para disponer de un diagnóstico más claro y acotar plazos para derivar o iniciar tratamiento (observación N° 28).

⁵² El proceso comprende ubicar a la persona, explicar el objeto del llamado, citarla y sugerirle las intervenciones posibles de acuerdo al caso. Luego, se notifica al juzgado si la persona se presentó en el CIM o rechazó la intervención.

d) Control Interno

d.1. Registros y estadísticas (Gerencia operativa)

Durante la entrevista informo la coordinación que, eleva semanal y mensualmente a la Gerencia Operativa, lo registrado diariamente por cada uno respecto a las prestaciones y no por persona asistida.

En el año 2021 en el CIM Dignxs de ser, se realizaron de acuerdo a las estadísticas remitidas:

- Cantidad de personas distintas atendidas en el año = 329
- Cantidad de admisiones en el año = 20
- Total de personas atendidas por mes (sumatoria anual) = 1.121
- Cantidad de prestaciones brindadas en el año = 2.975

Cuadro N° 32: Estadísticas del CIM Elvira Rawson. Año 2021

Cuadro 3 : CIM DIGNXS de SER - Cantidad de prestaciones brindadas y articulaciones - Año 2021										
Mes	Total Prestaciones (incluye admisiones)	Cantidad de Prestaciones								
		Admisiones	Orientación Psicológica	Tratamiento Psicológico	Grupos Terapéuticos	Orientación Social	Seguimiento Social	Asesoramiento Legal	Patrocinio	
Enero	224	19	112	14	0	31	4	33	11	0
Febrero	195	12	76	18	31	5	41	9	3	0
Marzo	240	7	80	25	70	14	12	7	25	0
Abril	258	16	82	44	73	4	5	11	23	0
Mayo	245	10	73	59	62	4	5	9	23	0
Junio	253	11	61	67	75	0	5	9	25	0
Julio	259	24	74	57	74	4	1	6	19	0
Agosto	299	29	68	65	78	9	4	29	17	0
Septiembre	287	25	70	62	73	9	3	22	23	0
Octubre	197	19	51	30	54	10	0	15	18	0
Noviembre	233	14	61	51	78	15	1	6	7	0
Diciembre	285	23	66	71	67	9		3	46	0
	2.975	209	874	563	735	114	81	159	240	0
Porcentaje de acuerdo al tipo de servicio sobre el total de prestaciones brindadas durante el año 2021		7	29	19	25	4	3	5	8	0

Fuente: elaboración propia en base a las estadísticas del CIM.

De las estadísticas elevadas a la Gerencia Operativa mensualmente por parte del CIM, surge que este dispositivo concentra gran parte de sus prestaciones en el área psicológica dado que el 54% de lo brindado durante el periodo auditado corresponde el 29% a orientación psicológica y el 25% a grupos terapéuticos.

El área social compone en este CIM lo más bajo en cantidad de prestaciones, alcanzando un 7% de las cuales el 4% es orientación y el 3% a seguimiento social. En cuanto al área legal, con un 13% se ubica como la segunda prestación que caracteriza el servicio de este CIM, de las cuales el 8% corresponde a patrocinio y el 5% a orientación legal ofrecida.

No hubo articulaciones con otros servicios en los registros entregados, al respecto, en entrevista manifestó la coordinadora que durante la pandemia las articulaciones estuvieron condicionadas por los regímenes de virtualidad y presencialidad que estuvieron vigentes durante el periodo auditado.

d.2. Tiempo de permanencia de la persona asistida en el CIM

Durante el año 2021 se contabilizaron según el listado enviado por el CIM, 329 personas distintas atendidas por el CIM en forma anual. A continuación, se informa la permanencia de las personas asistidas en el dispositivo.

Cuadro N° 33: Permanencia en el CIM. Año 2021

Cantidad de meses	Cantidad de personas	% de población que permanece en el CIM
1	108	33%
2	76	23%
3	43	13%
4	34	10%
5	10	3%
6	7	2%
7	5	2%
8	8	2%
9	10	3%
10	6	2%
11	15	5%
12	7	2%
Totales	329	100%

Fuente: elaboración propia en base a estadísticas del CIM.

Del cuadro se desprende el 33% de las personas asistidas durante el periodo auditado, no supero el mes, y un 36% se concentró entre 2 y 3 meses, por último, el 31% estuvo entre 4 y 12 meses asistiendo al CIM.

d.3. Libros de Registros del CIM (para el registro de las actividades)

a) Libro de reuniones: las actas de las reuniones no se encuentran volcadas en un libro. No existe libro de reuniones.

b) Libro de admisiones: el libro está rubricado y foliado por la Directora General de la Dirección General de la Mujer. A lo largo de 2021 no consta la fecha de la admisión en 11 casos, ni el profesional interviniente en 59 casos.

c) Libro de prestaciones: no se lleva libro de prestaciones, sino que las mismas se asientan en hojas impresas, que se encuentran numeradas⁵³.

Tampoco se constató la existencia Libros de audiencias, de actuaciones ni de oficios judiciales.

d.4. Ficha RUM, Registro personalizado

El CIM cuenta con una “Base de personas” que contiene la información por cada mes para la generación de estadísticas, la cual está conformada por cuatro solapas de Excel, denominadas: Prestaciones, Admisiones, Extra y Cierres y Bajas.

En la planilla de Prestaciones se registra: N° de Legajo, DNI, Nombre y Apellido, las admisiones realizadas y el tipo de prestación brindada (orientación psicológica, atención psicológica, grupo terapéutico, orientación social, seguimiento social, asesoramiento legal, patrocinio letrado). Comprende el total de prestaciones por persona y los totales por cada tipo de prestación.

En la planilla de Admisiones se registran los datos personales de las mujeres admitidas: N° de Legajo, DNI, Nombre y Apellido, Edad, Género, Nacionalidad, lugar de residencia (domicilio y Comuna), y el tipo o los tipos de violencia ejercida.

En Extras se registra el alta y se cargan los datos para el Programa Acompañar, también, licencias otorgadas por violencia de género en el ámbito laboral por dentro y fuera del mismo, como también, a las personas que se encuentran en la lista de espera.

El CIM lleva la ficha RUM por cada persona atendida y se adjunta a la misma las intervenciones que realiza cada profesional. En el caso de la abogada, lleva su propia carpeta de casos y una vez por mes envía al CIM vía e mail los patrocinios jurídicos.

De la base de datos visualizada, no surge el total de personas asistidas efectivamente durante el periodo auditado (observación N° 27). Asimismo, se procedió a incorporar los 10 RUMs para relevar, priorizando que los casos tengan asesoramiento legal y/o patrocinio y que hayan recibido asistencia durante el 2021.

⁵³ Se deja asentado la fecha de la prestación, el horario, el Registro Único de la Mujer (RUM), nombre y apellido de la persona, el profesional interviniente, en que consiste la prestación (puede ser: tratamiento individual, en grupo, patrocinio letrado o entrevista inicial), y si la persona asistió o no.

Resultados del Relevamiento (observación N° 34)

- 1) En el 100% de los casos relevados, no se pudo visualizar documentación que acredite patrocinio.
- 2) En el 50% de los casos relevados:
 - no consta registro del asesoramiento legal (5/10)⁵⁴.
 - consta el egreso (5/10)⁵⁵
- 3) En el 40% (4/10)⁵⁶ no se constata la nacionalidad.
- 4) En el 20% de los casos relevados:
 - no consta especificado el nivel de violencia alto/medio/bajo (2/10)⁵⁷.
 - no consta el estado civil (2/10)⁵⁸.
- 5) En el 10% de los casos:
 - no consta detalle de la situación habitacional (1/10)⁵⁹
 - no consta detalles de acciones realizadas. (1/10)⁶⁰
 - consta solicitud al programa ACOMPAÑAR.

Respecto a los datos del Agresor (observación N° 35):

- 6) - En el 10% (1/10)⁶¹ no consta el DNI.
- 7) - En el 20% (2/10)⁶² no consta el nivel educativo
- 8) - En el 30% (3/10)⁶³ no consta si hay consumo de sustancias.
- 9) - En el 50% (5/10)⁶⁴ no constan los antecedentes de violencia

e) Relevamiento de Infraestructura

El dispositivo cuenta con un acceso en PB entre dos locales, en el 1er piso se encuentra la recepción y espera, la oficina de coordinación, oficina 1, SUM y

⁵⁴ RUM: 7,24,41,376,33

⁵⁵ RUM 7,24,41,33,60

⁵⁶ RUM 832, 904, 992, 1003

⁵⁷ RUM 33,376

⁵⁸ RUM 1068, 1084

⁵⁹ RUM 376

⁶⁰ RUM 1

⁶¹ RUM 376

⁶² RUM 333, 376

⁶³ RUM: 1, 24, 41, 60, 314, 333, 405

⁶⁴ RUM :1, 33, 41, 60, 333

baño. En el segundo piso se encuentra un depósito (ex baño), un acceso que dice administración (es un acceso al office con un espacio adosado), un baño, oficina 2 y oficina 3.

En la visita de in situ el 06/07/22, la coordinadora comentó la dificultad que tuvieron para encontrar una locación que se adapte a las necesidades de la tarea a desarrollar. Frente a ello, se alquiló el inmueble visitado. Oportunamente, contaron con la asistencia de un arquitecto de la Dirección General de Infraestructura Social para adaptar el espacio adquirido a los requisitos propios de la actividad que se realiza en los CIMs.

Habitabilidad conforme el Código de Edificación

El dispositivo cumple con los requerimientos mínimos de habitabilidad que establece el Código de Edificación para este tipo de edificios.

Relevamiento in situ

- El acceso es uno de los principales déficits del establecimiento. No contempla que puedan asistir personas con movilidad reducida, el acceso es a través de una escalera de solo 0.90m de ancho en un solo tramo con escalones compensados. No hay ningún elevador o sistema de asistencia en la escalera (observación N° 32.6.1).
- La escalera que va del primer piso al segundo piso, si bien es amplia, no cuenta con baranda de los dos lados, carece de asistencia para personas con movilidad reducida y también tiene 4 escalones del primer tramo de la misma, sin baranda en ambos lados compensados en la llegada (observación N° 33.2).

3) CIM 4 PEPA GAITAN (gestión asociada)

a) Funcionamiento

El CIM desde su creación en 2017, está gestionado por Labrys Asociación Civil (cuyo nombre de fantasía es “La Fulana”⁶⁵), y funciona en la Comuna 4 integrada por los barrios de La Boca, Barracas, Parque Patricios y Nueva Pompeya. El horario de atención es de lunes a viernes de 11 hs. a 19 hs.

En entrevista con la coordinación, se presenta a este Centro Integral como un espacio de prevención, lucha y erradicación de todas las violencias, desigualdades y discriminación hacia las mujeres, lesbianas bisexuales y trans.

⁶⁵: <https://www.buenosaires.gob.ar/noticias/avanza-nuestro-compromiso-de-gobierno-se-inauguro-un-nuevo-centro-integral-de-la-mujer-en>

Su coordinadora es una activa militante del colectivo LGTB, lo cual determina gran parte de la impronta de la gestión y lo convierte en el único CIM que desarrolla su actividad en dicho marco.

Cabe destacar, que al momento de la visita 12/7/22 se verificó que en el mismo inmueble, se desarrollan actividades que no se encuentran estipuladas en el Convenio celebrado entre el Gobierno de la Ciudad y dicha asociación (observación N° 29).

El abordaje integral de las problemáticas de diversidad sexual y de género comprende la intervención psicológica individual, la intervención psicológica grupal, la orientación social, el asesoramiento legal, el patrocinio jurídico y el alta y carga de las personas del Programa Acompañar.

Desde este CIM, también se capacita al resto de los CIM y al personal de la DGMUJ sobre diversidad de género.

b) Gestión, período 2021

Desde la vuelta a la presencialidad en octubre de 2021, el equipo se desempeña todos los días de la semana de manera presencial, excepto la abogada que realiza trabajo remoto.

El dispositivo cuenta con un grupo de contención psicológica que durante el contexto de emergencia se continuó de manera virtual; desde entonces el grupo se mantiene bajo esta modalidad, y alcanza a 30 personas.

Durante la visita in situ, se informa que en el período auditado hasta el mes de octubre, se atendió exclusivamente de modo virtual (zoom/videollamadas o llamadas telefónicas).

b.1. Demanda espontánea, lista de espera y derivaciones

Al momento de las tareas de campo, la lista de espera para la intervención psicológica individual es de 10 personas con un retraso de 15 días, lo cual, según lo manifestado por la coordinadora, puede aumentar ante la falta de recursos para poder canalizar las prestaciones (observación N° 27).

Recibe demanda espontánea, pero en virtud del perfil prestacional del CIM, la mayoría de los casos llegan por derivaciones.

El CIM articula principalmente para las derivaciones con la Defensoría del Pueblo, la Defensoría LGBT, la Asociación Argentina de LGBT, el INADI, la Casa Frida, el Hospital Garrahan y los CESACs.

c) RRHH - Equipo del CIM

El equipo del CIM Pepa Gaitán está integrado por tres personas: una coordinadora que está a cargo desde noviembre de 2019, una psicóloga y una abogada, no cuenta con Trabajador/ar Social tal como lo establece el Protocolo (observación N° 30).

d) Control Interno

d.1. Registros y estadísticas (Gerencia operativa)

De lo informado en el relevamiento in situ surge que tanto la psicóloga como la abogada llevan registros individuales, los cuales son digitales. De modo semanal y mensual, se elevan las estadísticas a la gerencia operativa⁶⁶.

Durante el año 2021 el CIM Pepa Gaitán realizó brindó la siguiente cobertura conforme a las estadísticas remitidas:

- Cantidad de personas distintas atendidas en el año = 900
- Cantidad de admisiones en el año = 586
- Total, de personas atendidas por mes (sumatoria anual) = 1.978
- Cantidad de prestaciones brindadas en el año = 5.759

Cuadro N° 34: Estadísticas del CIM Pepa Gaitán. Año 2021

Cuadro 3 : CIM Pepa Gaitán - Cantidad de prestaciones brindadas y articulaciones - Año 2021											
Cantidad de Prestaciones											
Mes	Cantidad Personas por mes	Total Prestaciones	Admisiones	Orientación Psicológica	Tratamiento Psicológico	Grupos terapéuticos	Orientación Social	Seguimiento Social	Asesoramiento Legal	Patrocinio	Articulaciones
Enero	73	168	25	30	4	44	5	37	23	0	0
Febrero	115	350	40	50	37	15	37	47	124	0	0
Marzo	135	481	32	104	47	52	24	116	106	0	0
Abril	141	459	33	110	25	46	36	108	99	2	0
Mayo	147	518	38	135	34	38	33	113	127	0	0
Junio	166	626	61	199	23	68	25	109	140	1	0
Julio	179	476	44	132	21	74	27	97	81	0	0
Agosto	217	581	68	172	22	64	38	106	111	0	0
Septiembre	207	510	81	144	27	117	2	27	112	0	0
Octubre	198	510	65	190	24	97	18	8	107	1	0
Noviembre	199	539	53	192	59	81	10	0	144	0	0
Diciembre	201	541	46	188	32	83	48	58	86	0	0
		5.759	586	1.646	355	779	303	826	1.260	4	0
Porcentaje de acuerdo al tipo de servicio sobre el total de prestaciones brindadas durante el año 2021			10	29	6	14	5	14	22	0	0

Fuente: Elaboración propia en base a las estadísticas del CIM

⁶⁶ En la entrevista mantenida con la coordinadora y la psicóloga del equipo, se destaca respecto a la generación de estadísticas que, las cuestiones cuantitativas se trasladan, pero el aspecto cualitativo de las prestaciones que brinda el CIM no siempre es viable poder reflejarlo; de allí surgió la necesidad de confeccionar una planilla de registración propia.

Del cuadro surge que, el 49% correspondieron al área psicológica, de las cuales el 29% fueron de orientación psicológica, el 6% de tratamiento psicológico y el 14% lo conformaron los grupos terapéuticos, luego se ubicó con el 22,07% el área legal, siendo la orientación lo que primó durante el periodo auditado con un 22% y sólo el 0,07% se debió al patrocinio jurídico, muy cercanas resultaron las prestaciones brindadas por el área social, alcanzaron el 19% del total de la asistencia del CIM y correspondieron el 14% a seguimiento social y el 5% a orientación. No hubo articulaciones según los registros brindados.

d.2. Tiempo de permanencia de la persona asistida en el CIM.

Cuadro N° 35: Permanencia en el CIM. Año 2021

Cantidad de meses	Cantidad de personas	% de población que permanece en el CIM
1	400	44
2	288	32
3	83	9
4	45	5
5	28	3
6	19	2
7	12	1
8	8	1
9	13	1
10	4	0
11	0	0
12	0	0
Totales	900	100

Fuente: elaboración propia en base a las estadísticas del CIM

De las 900 personas distintas atendidas en el 2021, el 44% estuvo 1 mes, el 41% permaneció de 2 a 3 meses en el CIM y finalmente el 15% de 4 a 12 meses.

d.3. Libros de Registros del CIM (para el registro de las actividades)

Los libros relevados fueron completados hasta el 2020. A partir de entonces, no se siguieron completando los libros y se los reemplazó por listados digitales.

a) Libro de Admisión: Se encuentra rubricado y foliado. Se completó hasta el 2020, luego se realizó el registro mediante listados digitales⁶⁷.

b) Libro de prestaciones diarias: Se encuentra rubricado y foliado. Se completó hasta 2020, luego se realizó el registro mediante listados digitales⁶⁸.

c) Libro de audiencias: Se encuentra rubricado y foliado. Surge del registro que se realizaron audiencias hasta 2019. Al respecto, la abogada del CIM informó que no se realizaron audiencias durante 2020 ni en 2021.

d) Libro de reuniones de equipo: Se encuentra rubricado y foliado. Se completó hasta 2020, luego se realizó el registro mediante listados digitales.

A partir de abril de 2020, las reuniones se llevaron a cabo mediante la plataforma zoom. Se conversaban estrategias de cómo seguir adelante, en particular, con las prestaciones y seguimiento de causas.

d.4. Ficha RUM, Registro personalizado

Se informa que ninguno de los sistemas de registro previstos (planilla de estadísticas, RUM y SADE) contemplan campos de ingreso de la información que permita sistematizar o reflejar el perfil poblacional al que atiende el CIM; debido a que los campos de género resultan restrictivos para sistematizar las identidades de género atendidas y la diversidad de los tipos de violencia abordados de manera específica por el CIM.

Resultados del Relevamiento (observación N° 34)

1) En el 100% de los casos:

- no se tuvo acceso a documentación que acredite el patrocinio en los registros del CIM.
- no consta el nivel educativo
- no cuentan con ficha RUM.
- no consta el estado civil.

2) En el 90% de los casos relevados:

- no consta la edad de la persona asistida (9/10)⁶⁹
- no consta el nivel de violencia alto/medio/bajo en (9/10)⁷⁰

⁶⁷ Se completan campos de fecha y hora de asistencia, número de RHUM, nombre y apellido, domicilio, admisión, profesional que asiste, DNI y teléfono.

⁶⁸ Se completan campos con fecha y hora, número de RHUM, nombre y apellido, prestación, profesional que asiste.

⁶⁹ RUM: 1042, 1101, 1278, 1337, 1396, 1455, 1511, 1560, 1219

⁷⁰ RUM: 1042, 1082, 1101, 1278, 1455, 1511, 1560, 1219, 1337

-
- 3) En el 70% de los casos:
- no consta la situación habitacional (7/10)⁷¹.
 - no consta el egreso (7/10)⁷².
 - no consta si la persona cuenta con algún tipo de ingreso/trabajo en (7/10)⁷³
- 4) En el 60% no consta las acciones realizadas (6/10)⁷⁴
- 5) En el 50% se brindó asistencia psicológica (5/10)⁷⁵
- 6) En el 40% se menciona que se le dio asesoría legal, pero contaban con patrocinio de otros organismos(4/10)⁷⁶
- 7) En el 30% consta la solicitud al programa ACOMPAÑAR (3/10)⁷⁷
- 8) En el 20% de los casos:
- no consta especificado el tipo de violencia (2/10)⁷⁸
 - no consta el domicilio (2/10)⁷⁹.
- 9) En el 10% de los casos no consta el nombre y apellido de la víctima

Respecto a los datos del Agresor (observación N° 35):

- 10) En el 100% de los casos no consta el nivel educativo
- 11) En el 90% de los casos:
- no consta el nombre y apellido (9/10)⁸⁰.
 - no consta si hay consumo de sustancias (9/10)⁸¹.
- 12) En el 50% o consta el vínculo con la víctima (5/10)⁸².

e) Relevamiento de Infraestructura

El dispositivo está compuesto por una planta baja que cuenta con una sala de espera, 3 consultorios (uno utilizado como archivero), un office, un baño público

⁷¹ RUM 1101, 1337, 1396, 1455, 1511, 1560, 1219

⁷² RUM: 1082, 1101, 1278, 1455, 1511, 1560, 1219

⁷³ RUM: 1042, 1082, 1101, 1396, 1511, 1560, 1219

⁷⁴ RUM: 1042, 1082, 1101, 1278, 1396, 1219

⁷⁵ RUM: 1042, 1082, 1101, 1396, 1219

⁷⁶ RUM: 1337, 1455, 1511, 1560

⁷⁷ RUM: 1278, 1337, 1455

⁷⁸ RUM: 1082, 1396

⁷⁹ RUM: 1396, 1219

⁸⁰ RUM: 1042, 1082, 1101, 1278, 1337, 1396, 1455, 1511, 1219

⁸¹ RUM: 1042, 1082, 1101, 1337, 1396, 1455, 1511, 1560, 1219

⁸² RUM: 1042, 1082, 1101, 1396, 1219

y un baño para el personal (ambos aptos para discapacitados), un SUM, un área administrativa y depósito.

Habitabilidad conforme al Código de Edificación

El dispositivo cumple con los requerimientos mínimos de habitabilidad que establece el Código de Edificación para este tipo de edificios.

Relevamiento in situ

El dispositivo está comprendido por un acceso con sala de espera, un consultorio, un depósito, un baño, un SUM, el cual es utilizado para las actividades de La Fulana, que no se encuentran comprendidas en el Convenio suscripto con el GCBA (observación N° 30). Asimismo, cuenta con patio en PB y un consultorio de uso presencial, en el 1° piso se encuentra el office, un consultorio para atención virtual y una oficina administrativa. El resto de los ambientes tanto de PB como del primer piso son de uso exclusivo de las actividades realizadas por La Fulana y no por el CIM, según lo informado en el relevamiento in situ.

- Se verificó que la ventilación del consultorio de PB es por conducto y para funcionar correctamente necesita del aire que ingresa cuando la puerta queda abierta (observación N° 32.3).
- Se verificó que, la escalera es angosta (0.88m) y debería tener un descanso para no superar la cantidad de escalones por tramo permitidas y tampoco cuenta con baranda de ambos lados; se aclara que la escalera solo es para uso interno ya que el consultorio de la planta alta es para uso virtual y el resto de los espacios no son para atención al público.
- Se constató en el baño del primer piso, presencia de óxido en el marco de la puerta de entrada al baño y la falta de tapa de pared del depósito de agua (observación N° 32.5.1).

4) CIM 8 Minerva Mirabal (gestión propia)

a) Funcionamiento

El CIM Minerva Mirabal funciona en la Comuna 8, cubriendo la demanda del extremo sur de la Ciudad; integrada por los barrios de Villa Soldati, Villa Riachuelo y Villa Lugano. El horario de atención es de lunes a viernes de 8:30 hs. a 15:30 hs.

Brinda atención orientada al abordaje integral de la problemática de violencia de género y doméstica; a través de la intervención psicológica individual, la

intervención psicológica grupal, la orientación social, el asesoramiento legal, el patrocinio jurídico, y el alta y la carga el Programa Acompañar⁸³.

Asimismo, brindan respuesta a los oficios remitidos por los juzgados; proceso que comprende ubicar a la persona, explicar el objeto del llamado, sugerirle las intervenciones posibles de acuerdo con el caso, y notificar al juzgado⁸⁴.

b) Gestión, período 2021

En febrero de 2021 el equipo volvió a la presencialidad, en turnos de a una persona una vez por semana, y a partir del mes de julio de 2021 en guardias de tres grupos de a dos. Actualmente, mantienen una modalidad combinada de trabajo del 70% presencial y 30% virtual.

En la entrevista mantenida con el equipo, se señala que durante el contexto de emergencia sanitaria la atención del CIM no fue suspendida en ningún momento, y que se mantuvo la misma atención interdisciplinaria. Para las admisiones, las profesionales rotaban el celular del CIM y brindaban las prestaciones de manera telefónica con sus propios celulares. Indican que no quedaba ningún mensaje guardado por responder, ya sea a través de llamado, WhatsApp o mail.

La organización del trabajo continua como en el período auditado, se distribuyen de acuerdo al perfil de las profesionales a las personas que requieren atención psicológica individual, las cuales comprenden distintas especializaciones: discapacidad, adicciones, patologías psiquiátricas y noviazgos violentos. Cuando las mujeres son dadas de alta del espacio individual, pasan a uno grupal donde se continúa trabajando en su empoderamiento. Los grupos son de dos meses, y se deja abierto el espacio para que la mujer vuelva cuando lo necesite.

b.1. Demanda espontánea, lista de espera y derivaciones

La coordinadora y equipo de las profesionales del CIM, informan que la mayoría de las presentaciones son por demanda espontánea y se atienden en

⁸³ Al respecto, en entrevista se señala que, la demanda para ingresar al Programa es muy alta y que sería oportuno reforzar los mecanismos de atención para asistir a quienes se acercan al CIM, con el propósito de obtener el subsidio, sin conocer las condiciones para acceder al mismo.

⁸⁴ Mediante la entrevista se informa que los oficios han aumentado y se manifiesta el desacuerdo con el procedimiento, en tanto el mismo “invierte la demanda”, es decir, se le exige un nivel de detalle en cada instancia, donde la víctima termina quedando interpelada y no el agresor.

el día; llegando a atender hasta a once mujeres diariamente. En todos los casos se evalúa el riesgo, y a partir de allí, se decide como intervenir.

En el caso de que la persona se encuentre en una situación de riesgo alto, se le brinda un turno con la trabajadora social para el seguimiento y la citan a dos entrevistas. En caso de que la presentación sea con motivo de una audiencia, la abogada brinda acompañamiento a la misma.

El dispositivo forma parte de la Red de Lugano, articula principalmente para derivaciones con el Hospital Cecilia Grierson, la Defensoría del Pueblo, la OVD, los Juzgados, y trabajan con personas que residen en hoteles.

Al momento de las tareas de campo, el CIM tiene una lista de espera de 17 mujeres (de dos semanas) para la atención psicológica individual, y a su vez, indican, que las admisiones vienen aumentando (observación N° 27).

c) RRHH - Equipo del CIM

Desde el período auditado hasta la actualidad, el equipo del CIM Minerva Mirabal está integrado por 9 personas: una coordinadora de profesión psicóloga (quien se desempeña en el CIM desde 2007, y lo coordina desde 2015), tres psicólogas, dos trabajadoras sociales, dos abogadas, y una administrativa.

En cuanto a la situación de revista de las agentes, cuatro de ellas pertenecen a la planta permanente y cinco están contratadas bajo locación de servicios.

Al momento de la visita in situ, la abogada lleva en promedio 40 casos mensuales, de los cuales 30 son patrocinios. La otra abogada, quien se incorporó hace dos meses, lleva 11 casos. Las psicólogas llevan alrededor de 12 casos individuales cada una, y las trabajadoras sociales atienden a un número de casos similar. A la terapia grupal alcanzan a asistir 10 personas.

El equipo destaca la necesidad de contar con más profesionales de las distintas disciplinas para poder abarcar una demanda que va en aumento, e incorporar un profesional de psiquiatría⁸⁵ (observación N° 28). Asimismo, que resultaría útil volver a contar con supervisión externa, la cual se mantuvo hasta 2019; y desde entonces la supervisión la realizan entre las profesionales del equipo, incumpliendo con el objetivo de la práctica.

⁸⁵ Al respecto se informa que antes derivaban las víctimas al Hospital Cecilia Grierson, pero dejaron de hacerlo dado que la guardia psiquiátrica dejó de atender y el efector no realiza más seguimientos semanales.

d) Control Interno

d.1. Registros y estadísticas

Llevar el registro de una “Base de personas” que contiene la información por cada mes, la cual, es cargada y remitida en dicho formato, vía email, al área de estadísticas dependiente de la Gerencia Operativa; la misma consta de cuatro solapas de Excel, denominadas: Prestaciones, Admisiones, Extra y Cierres y Bajas, tal como le solicita la DGMUJ a la Gerencia⁸⁶. La misma información referida a las Prestaciones, la cargan en el SADE.

En total se realizaron 4.692 prestaciones anuales, siendo el promedio 391 prestaciones realizadas por mes:

- Cantidad de personas distintas atendidas en el año = 736
- Cantidad de admisiones en el año = 530
- Total, de personas atendidas por mes (sumatoria anual) = 1.702
- Cantidad de prestaciones brindadas en el año = 4.692

Cuadro N° 36: Permanencia en el CIM. Año 2021

Cuadro 3 - CIM MINERVA MIRABAL - Año 2021 - Tipo de Prestación y cantidad.											
	Cantidad de Personas	Total Prestaciones	Admisiones	Entrevistas Orientación Psicológica	Tratamiento Psicológico	Grupos terapéuticos	Orientación Social	Seguimiento Social	Asesoramiento Legal	Patrocinio	Articulaciones
Enero	122	417	37	52	166		26	24	64	48	
Febrero	146	415	44	29	66		22	46	120	88	
Marzo	165	504	51	52	85		38	42	81	155	
Abril	152	542	39	177	100		34	43	40	109	
Mayo	135	335	40	103	99		30	23	22	18	
Junio	143	443	46	135	100		45	61	36	20	
Julio	120	288	30	74	85		24	15	18	42	
Agosto	135	328	53	62	96		34	33	23	27	
Septiembre	128	328	42	77	90		30	27	30	32	
Octubre	157	396	64	81	80		34	28	77	32	
Noviembre	155	392	55	69	80		31	38	65	54	
Diciembre	144	304	29	22	43		38	68	43	61	
		4.692	530	933	1.090	0	386	448	619	686	0
Porcentaje de acuerdo al tipo de servicio de acuerdo a las prestaciones brindadas durante el año 2021			11	20	23	0	8	10	13	15	0

Fuente: elaboración propia en base a las estadísticas del CIM

Del cuadro surge que, de las 4.162 prestaciones anuales el 43% fueron realizadas por el área psicológica, correspondiendo el 23% a tratamiento

⁸⁶ De la información relevada in situ surge el siguiente circuito: informal y vigente durante los procedimientos de auditoría; el cual, consta de la siguiente secuencia: todos los CIMs elevan mensualmente, las planillas con los campos definidos por la Gerencia al área de estadística de la misma, la cual concentra de cada actividad del Programa, el total de las prestaciones efectivamente brindadas y de la población efectivamente alcanzada. Luego se eleva al área de estadística de la DGMUJ para que pueda medir el impacto de cada actividad en el marco de la política del Programa 69 “Asistencia integral al víctimas de violencia”.

psicológico y el 20% a orientación, el 28% de la asistencia, perteneció al área legal, específicamente, el 15% se debió a patrocinio jurídico y el 13% asesoramiento legal. El área social, brindó el 8% del total de la cobertura del CIM Minerva Mirabal durante el periodo auditado.

d.2. Tiempo de permanencia de la persona asistida en el CIM.

Durante el año 2021 se contabilizaron 736 personas distintas atendidas anualmente, según el listado enviado por el CIM, en cual cuadro siguiente se expone la cantidad de meses por persona asistida:

Cuadro N° 37: Permanencia en el CIM. Año 2021

Cantidad de meses	Cantidad de personas	% de población que permanece en el CIM
1	409	56
2	133	18
3	62	8
4	39	5
5	29	4
6	19	3
7	14	2
8	11	1
9	4	1
10	4	1
11	9	1
12	3	0
Totales	736	100

Fuente: elaboración propia en base a las estadísticas del CIM.

Como se observa en el cuadro precedente el 56% de la población asistió al CIM durante el año 2021 permaneció 1 mes. El 26% asistió entre 2 y 3 meses y el 18% permaneció en el CIM entre 4 y 12 meses.

d.3. Libros de Registros del CIM (para el registro de las actividades)

a) Libro de prestaciones: se encuentra foliado y rubricado por la Directora General de la Dirección General de la Mujer. En el mismo consta la fecha de la prestación, la hora, el número de RUM, el nombre de la persona, el motivo de la prestación, el / la profesional interviniente, si la persona concurrió o no.

b) Libro de admisiones: está foliado y rubricado por la Directora General de la Dirección General de la Mujer. Se deja asentado en el mismo: la fecha de admisión, la hora, el número de RUM, el nombre y apellido de la consultante, su domicilio, el / la profesional que la atendió, el número de DNI, el número de

teléfono, y el tipo de orientación brindada (psicológica, legal, psicolegal, etcétera)

c) Libro de audiencias: está foliado y rubricado por la Directora General de la Dirección General de la Mujer. Se consigna en el mismo: el número de expediente, los autos (carátula y número de expediente, el juzgado interviniente, la hora de la audiencia, la fecha, y el / la profesional interviniente.

El CIM Minerva Mirabal intervino en 11 audiencias en 2021.

d) Libro de oficios: se encuentra foliado y rubricado. En este libro se consigna: el número de oficio, el juzgado interviniente, la carátula del juicio, la fecha en la que entró el oficio y la fecha en la que salió.

El oficio⁸⁷ ingresa por la Gerencia Operativa o por la Asesoría Legal y es enviado al CIM que lo devuelve con la información que le fue requerida.

En el libro se consignan: el número que se le asigna al oficio, el número de memo (que es un número de trámite interno que lleva el CIM), el origen del oficio, los datos de la causa y la fecha de entrada y de salida.

e) Libro de reuniones: se encuentra foliado y rubricado. En este libro se vuelcan las actas de las reuniones, quienes asisten a las mismas, los temas que se tratan, la fecha y la hora de comienzo y de finalización.

d.4. Ficha RUM, Registro personalizado

El equipo del CIM lleva la ficha RUM por cada persona atendida y se adjunta a la misma las intervenciones que realiza cada profesional. La base se ordena por N° de RUM, consta el nombre, el DNI y el mes de ingreso. Los legajos llevan un registro secuencial y se ordenan de manera cronológica. En caso de readmisiones, se le concede a la persona el mismo N° de RUM⁸⁸.

Por otro lado, llevan una “agenda del CIM” que consta de un registro diario interno para la organización de las intervenciones de las profesionales, las estadísticas mensuales propias de cada profesional, y la lista de espera; sobre lo cual esta auditoría destaca como una buena práctica que podría ser extendida al resto de los CIMs.

⁸⁷ En forma separada al libro de oficios, en este CIM se lleva un libro con los requerimientos que se realizan por oficio al Consejo de Niños, Niñas y Adolescentes en cuestiones en las que tiene que intervenir el Centro.

⁸⁸ El equipo resalta la utilidad de la ficha RUM para el desarrollo de las tareas, y brinda a la auditoría una copia con modificaciones que realizarían para optimizarla.

Para la muestra de legajos se seleccionaron al azar 10 casos se priorizaron los casos que hayan tenido patrocinio o asesoría legal por parte del CIM.

Resultados del Relevamiento (observación N° 34):

- 1) En el 50% de los casos no consta la asistencia psicológica u orientación (5/10)⁸⁹.
- 2) En el 40% de los casos analizados:
 - no se verificó documentación que acredite el patrocinio (4/10)⁹⁰.
 - no consta el nivel de riesgo de violencia alto/medio/bajo en (4/10)⁹¹.
- 3) En el 30 % de los casos:
 - consta derivación a la OVD (3/10)⁹².
 - no consta el egreso 3/10)⁹³.
- 4) En el 20% no consta el sistema de salud que dispone la persona (2/10)⁹⁴.
- 5) En el 10% de los casos relevados:
 - no consta el estado civil (1/10)⁹⁵.
 - no consta el nivel educativo (1/10)⁹⁶.

Respecto a los datos del agresor (observación N° 35):

- 6) En el 70% no consta el DNI (7/10)⁹⁷
- 7) En el 60% no constan los antecedentes de violencia (6/10)⁹⁸
- 8) En el 30% no consta el nivel educativo (3/10)⁹⁹
- 9) En el 10% de los casos no consta el consumo de sustancias, (1/10)¹⁰⁰

⁸⁹ RUM 6333, 6554, 6606, 6636, 6644

⁹⁰ RUM 3689, 6167, 6606, 6636

⁹¹ RUM 3689, 6167, 6554, 6636

⁹² RUM 3689, 6434, 6644

⁹³ RUM 4812, 6606, 6636

⁹⁴ RUM 4812, 6167

⁹⁵ RUM 6636

⁹⁶ RUM 6606

⁹⁷ RUM 3689, 4812, 6434, 6495, 6554, 6606, 6644

⁹⁸ RUM 3689, 6167, 6333, 6554, 6636, 6644

⁹⁹ RUM 3689, 6167, 6644

¹⁰⁰ RUM 3689

e) Relevamiento de Infraestructura

El dispositivo está compuesto por una planta baja que cuenta con una sala de espera, 3 consultorios (uno utilizado como archivero), un office, un baño público y un baño para el personal (ambos aptos para discapacitados), un SUM, un área administrativa y depósito.

Habitabilidad conforme el código de edificación

El dispositivo cumple con los requerimientos mínimos de habitabilidad que establece el Código de Edificación para este tipo de edificios.

Este establecimiento no posee plan de evacuación ni plano de evacuación

Relevamiento in situ

La sala de espera de 5,78m x 5,05m cuenta con juegos para niños, tiene un equipo de aire acondicionado de frío/calor. Las ventanas que dan al exterior se encuentran ploteadas para alcanzar mayor privacidad. El piso se renovó porque el original tuvo problemas de humedad, se aclara que esta sobre un predio que su superficie consta en pasto y tierra.

- El acceso/sala de espera presenta una ventilación inadecuada. Las ventanas son todas con paños fijos de vidrio y no hay conductos de ventilación que suministren aire al ambiente. Solamente se renueva el aire, cuando se abre la puerta de acceso (observación N° 32.3).

- Hay presencia de óxido en la baranda de acceso, en el semicubierto metálico y en la barra de discapacitado para el público que asiste (observación N° 32.5.2).

- En el ingreso también se encontró una fisura horizontal en los escalones de acceso.

5) CIM 12 Lohana Berkins (Gestión propia desde octubre de 2021)

a) Funcionamiento

El CIM funciona en el Parque Sarmiento de la Comuna 12, cubriendo la demanda de los barrios de Coghlan, Saavedra, Villa Urquiza y Villa Pueyrredón. El horario de atención es de lunes a viernes de 9 hs. a 14:30 hs.

El CIM fue creado en 2017, y funcionó bajo la gestión de la ONG "Trayectoria por una Vida sin Violencia" hasta su traspaso a la DGMUJ (observación en septiembre de 2021; continuando con la atención y seguimiento de quienes eligieron mantener la prestación en el CIM con el nuevo equipo de trabajo.

El CIM “Lohana Berkins” brinda terapia individual, de grupos, patrocinio en violencia de género y acceso a políticas sociales, y realiza el alta y la carga al Programa Acompañar.

El CIM ofrece además un grupo para la atención de adolescentes menores del colectivo de la diversidad, que procura responder a la singularidad de los y las adolescentes, y se acompaña a las familias de los y las jóvenes para que puedan abordar de forma contenedora el crecimiento de sus hijos e hijas.

En la entrevista mantenida con la coordinadora, señala que para el abordaje de violencia de género se prioriza la intervención grupal por sobre la terapia individual; esta última sólo se ofrece cuando la consultante no puede acceder al grupo por los horarios, o porque no es “agrupable” en un inicio. El tratamiento de los varones es individual.

De ese modo, el CIM lleva dos grupos presenciales de 12 de mujeres cada uno, con una permanencia prevista de 10 meses, la cual si se requiere se puede llegar a extender. Asimismo, se aclara que partir de 5 o 6 personas se abre el espacio de un grupo terapéutico tanto presencial como virtual.

Tiene la particularidad, que la coordinadora del CIM está a cargo de la coordinación el Subprograma “Noviazgos sin Violencia”, lo cual determina en parte la impronta de la oferta prestacional.

b) Gestión, período 2021

Como se menciona anteriormente, este CIM fue gestionado entre enero y septiembre por la ONG “Trayectoria por una Vida sin Violencia”. Durante el relevamiento in situ la coordinación informó que, desde la apertura del CIM bajo dependencia de la DGMUJ, en octubre de 2021 el personal realiza guardias rotativas divididas en grupos de hasta tres profesionales se desempeñan dos días de manera presencial y tres días bajo modalidad remota.

La coordinadora realiza las admisiones, quien además brinda la terapia individual y realiza las capacitaciones en las escuelas del proyecto “Promotores escolares para la no violencia”.

▪ Subprograma “Noviazgos sin Violencia”

Este subprograma, tiene como objetivo brindar asistencia, orientación y acompañamiento a adolescentes de entre 14 y 21 años que viven o vivieron situaciones de violencia física, emocional o sexual en sus vínculos de pareja. Asimismo, ofrece atención a las familias de las víctimas de violencia.

La coordinadora realiza las admisiones, quien además brinda la terapia individual y realiza las capacitaciones en las escuelas del proyecto “Promotores escolares para la no violencia”.

Las profesionales el equipo participan también de los talleres en las escuelas a través del proyecto “Promotores escolares para la no violencia”, y brindan asistencia de manera telefónica en caso de que la víctima requiera acompañamiento para la interrupción del embarazo.

El funcionamiento del Subprograma “Noviazgos sin Violencia” principalmente, se desarrolla a través de intervenciones grupales, de manera virtual y presencial; alcanzando cada grupo un máximo de 8 personas.

b.1. Demanda espontanea, lista de espera y derivaciones

Como consecuencia de los talleres que realizan en escuelas, reciben presentaciones por demanda espontánea, también vienen derivaciones de otros CIMs, el Hospital Pirovano, del Centro de Salud Mental N°1 con el que articulan en casos puntuales, de la OVD y particulares (la recomendación de usuarias)

Al momento de las tareas de campo, las psicólogas llevan alrededor de 60 casos y la abogada lleva el patrocinio de 29 casos; el CIM no tiene lista de espera. Es dable, resaltar; la dinámica y la organización interna que manejan facilita estar al día con la atención. El equipo se reúne una vez por semana para distribuir los casos y pensar en conjunto como intervenir.

c) RRHH - Equipo del CIM

El equipo del CIM Lohana Berkins, está integrado por 6 personas: una coordinadora de profesión psicóloga que además está a cargo de la coordinación del Subprograma “Noviazgos sin Violencia” (del cual provenía), dos psicólogas más, una abogada, una trabajadora social y un administrativo El Subprograma “Noviazgos sin Violencia”, además de la coordinadora cuenta con dos psicólogas.

Respecto a su situación de revista, la coordinadora está contratada bajo el régimen de planta transitoria, cuatro de las profesionales pertenecen a la planta permanente y el resto están contratadas/o bajo locación de servicios

Se señala la necesidad de contar con otro profesional en psicología para el equipo del CIM, y con una abogada para el equipo del Subprograma “Noviazgos sin Violencia” tal como establece la normativa. Asimismo, se destaca la falta de

un psiquiatra, considerándolo fundamental para el tipo de abordaje que realizan y acotar tiempos¹⁰¹ (observación N° 28).

d) Control Interno

d.1. Registros y estadísticas

Para el análisis de este CIM se tomaron en cuenta los dos reportes de estadísticas uno remitido por la coordinadora del CIM y otro por la Gerencia Operativa, de los cuales, se calcularon los datos sobre cantidad de personas que acuden al servicio del CIM, así como las distintas prestaciones brindadas.

Este CIM presenta la particularidad que en octubre de 2019 la organización “Trayectoria sin Violencia” se hace cargo del CIM por la firma de un convenio con el GCBA y en el mes de septiembre durante el 2021, rescinde el convenio; a partir del mes de octubre inicia la gestión propia.

De acuerdo con los registros enviados, se tomaron 9 meses de la gestión del 2021, debido a que los meses de julio agosto y septiembre, no cuentan con el mismo nivel de detalle que el resto de los meses (observación N° 31).

- Cantidad de personas distintas en nueve meses 2021 = 130
- Cantidad de admisiones en nueve meses de 2021 = 125
- Total, de personas atendidas (sumatoria nueve meses 2021) = 544
- Cantidad de prestaciones brindadas en nueve meses 2021 = 1.599

Se detalla a continuación, prestaciones a las que acudieron en nueve meses del 2021. Promedio mensual.

¹⁰¹ Se informa que desde 2022, ante la necesidad de realizar una interconsulta de psiquiatría, la DGMUJ incorporó un formulario que deben cargar las profesionales para solicitar turno y poder generar una orden para la derivación; en el caso del CIM Lohana Berkins, se deriva al Htal. Pirovano.

Cuadro N° 38: Estadísticas del CIM Lohana Berkins. Año 2021

Cuadro 2 - CIM LOHANA BERKINS										
Mes	Cantidad de Personas	Cantidad de personas - Año 2021								
		Admisiones	Entrevistas Orientación	Tratamiento Psicológico	Grupos Terapéuticos	Orientación Social	Seguimiento Social	Asesoram Legal	Patr. Letrado	Articulaciones
Enero	55	11	55	0	0	0	7	9	0	0
Febrero	56	12	53	0	0	0	21	9	0	0
Marzo	76	22	56	0	0	0	24	34	0	0
Abril	96	23	44	0	22	0	32	22	0	3
Mayo	80	5	0	0	0	0	0	0	0	1
Junio	98	8	34	0	25	10	14	18	8	0
Octubre	10	10	7	0	0	0	0	0	0	0
Noviembre	28	17	17		6	1	1	7	1	0
Diciembre	45	17	29	0	7	1	3	11	1	1
	544	125	295	0	60	12	102	110	10	5
Promedio	60	14	33	0	7	1	11	12	1	1
% Promedio de personas		23	55	0	11	2	19	20	2	1

Fuente: elaboración propia en base a las del CIM

De los nueve meses analizados surge la siguiente información, el 66% de las prestaciones las concentró el área psicológica, de las cuales el 55% fueron entrevistas de orientación psicológica y el 11% se corresponde con grupos terapéuticos, el 22% fueron prestaciones de índole legal, siendo el 20% asesoramiento y el 2% patrocinio jurídico. El 21% del total de asistencias durante el periodo auditado fueron del área social, 19% corresponde a seguimiento y el 2% a orientación; finalmente el 1% fueron articulaciones con otros servicios.

d.2. Tiempo de permanencia de la persona asistida en el CIM

Durante los meses de enero a junio, y octubre a diciembre de 2021 se contabilizaron según las estadísticas remitidas por el CIM, 130 personas distintas atendidas.

Cuadro N° 39: Permanencia en el CIM. Año 2021

Cantidad de meses	Cantidad de personas	% de población que permanece en el CIM
1	16	12
2	10	8
3	31	24
4	21	16
5	13	10
6	10	8
7	8	6
8	11	8
9	10	8
Totales	130	100

Fuente: elaboración propia en base a las estadísticas del CIM

El 12% de las personas asistidas permaneció 1 mes, el 32% de las personas estuvo entre 2 y 3 meses, y el 56% entre 4 y 12 meses.

d.3. Libros de Registros del CIM (para el registro de las actividades)

a) Libro de prestaciones¹⁰²: se encuentra rubricado y foliado.

b) Libro de admisiones (Programa Noviazgo sin Violencia): está foliado pero no rubricado¹⁰³.

c) Libro de admisiones del CIM: está rubricado y foliado.

Está fechado hasta el 11 de junio de 2020. A partir de esta fecha, no se identifica la fecha de admisión y la información está volcada en una fotocopia impresa y pegada a la hoja en donde sólo constan el nombre y apellido, el número de RUM, DNI y teléfono.

d) Libro de reuniones: no se pudo verificar la existencia de libro de reuniones.

e) Libro de actuaciones: está rubricado y foliado. En el libro comienzan a registrarse las actuaciones a partir de 4 de noviembre de 2021, antes no había prestaciones registradas.

f) Libro de audiencias: También es a partir de 4 de noviembre. Está rubricado y foliado¹⁰⁴. Antes no hay registro de audiencias.

d.4. Ficha RUM, Registro personalizado

Del relevamiento in situ surge que, las fichas RUM, se encuentran en carpetas foliadas, organizadas por ingreso mensual.

Se procedió a incluir 8 personas usuarias del CIM ingresadas entre octubre y diciembre del 2021 y 2 fichas RUM, correspondientes al Subprograma “Noviazgos sin violencia”, del mismo período, las cuales vienen del CIM

¹⁰² Consta: la fecha de la prestación, hora, número de RUM, apellido y nombre, edad, DNI, prestación (puede ser admisión, seguimiento, grupo terapéutico, etcétera), motivo (entrevista, orientación, atención psicológica, asesoramiento legal, etcétera), y si la entrevista fue presencial o virtual.

¹⁰³ Consta: la fecha, el número de RUM, el apellido y el nombre, la edad, el domicilio, el teléfono, el DNI, profesional y observaciones.

¹⁰⁴ Consta: la fecha, RUM, número de expediente, autos, y motivo de la audiencia. Hay una sola, el 2 de noviembre

Malharro donde el subprograma funcionaba bajo la coordinación, de la actual coordinadora.

Resultados del Relevamiento (observación N° 34):

- 1) En el 100% de los casos no se pudo visualizar documentación que acreditara el patrocinio.
- 2) En el 60% de los casos no consta la cantidad y/o edades de los hijos de la persona asistida (6/10)¹⁰⁵.
- 3) El 50% de los casos relevados
 - no contienen Ficha RUM (5/10)¹⁰⁶
 - son derivaciones de la OVD (5/10)¹⁰⁷.
 - no se halla documentación que el asesoramiento legal acredite (5/10)¹⁰⁸
- 4) En el 40% de los casos) no consta nivel de riesgo de violencia alto/medio/bajo en (4/10)¹⁰⁹
- 5) En el 20% de los casos
 - no consta el estado civil (2/10)¹¹⁰
 - corresponde a menores de 18 años, que se atienden “noviazgos sin violencia” (2/10)¹¹¹
 - no consta el sistema de salud (2/10)¹¹²
- 6) En el 10% de los casos:
 - no el N° DNI (1/10)¹¹³
 - no conste el egreso (1/10)¹¹⁴
 - no consta asistencia psicológica (1/10)¹¹⁵

Respecto a los datos del Agresor (observación N° 35):

- 7) En el 80% de los casos no consta ni DNI ni domicilio.

¹⁰⁵ RUM 1, 7, 27, 31, 65, 103

¹⁰⁶ RUM 7, 72, 872, 927, 929

¹⁰⁷ RUM 1, 7, 27, 31, 103

¹⁰⁸ RUM 1, 27, 872, 927, 929

¹⁰⁹ RUM 1, 72, 103, 929

¹¹⁰ RUM 72, 929

¹¹¹ RUM 872, 929

¹¹² RUM 872, 929

¹¹³ RUM 929

¹¹⁴ RUM 929

¹¹⁵ RUM 929 Noviazgo sin violencia

8) En el 70% no constan los antecedentes de violencia (7/10)¹¹⁶

9) En el 60% no consta el consumo de sustancias (6/10)¹¹⁷

10) En el 50% nivel educativo del agresor (5/10)¹¹⁸

11) En el 10% de los casos:

- no consta el nombre y apellido (1/10)¹¹⁹
- no consta el vínculo con la víctima (1/10)¹²⁰

e) Relevamiento de Infraestructura

El establecimiento está ubicado dentro del parque Sarmiento en un dispositivo que anteriormente funcionó como parte del operativo Detectar y que comparte con una oficina que se encarga del mantenimiento del parque.

El dispositivo que recientemente pasó a ser propio, está comprendido en una sola planta, en la cual se encuentra un acceso (compartido con sala de espera y SUM), 3 consultorios (uno de ellos compartido con office y racks de informática), una oficina administrativa que también se usa como consultorio y dos baños, uno para mujeres y otro para varones.

Habitabilidad Conforme el Código de Edificación.

El dispositivo cumple con los requerimientos mínimos de habitabilidad que establece el Código de Edificación para este tipo de edificios.

Relevamiento In situ

En el sector de sanitarios se detectó una fisura en la losa, en sentido transversal al muro de acceso, siendo más marcada en el baño de mujeres que en el de varones (observación N° 33.3).

A modo preventivo, se le informo a la DGMUJ lo detectado, con el objetivo que tomen conocimiento y administren las medidas necesarias para su resolución.

Los principales aspectos a considerar para las observaciones son los siguientes

- El recorrido de acceso al dispositivo, no se encuentra bien señalado¹²¹.

¹¹⁶ RUM 1, 65, 72, 103, 872, 927, 929

¹¹⁷ RUM 1, 7, 65, 872, 927, 929

¹¹⁸ RUM 1, 7, 103, 927, 929

¹¹⁹ RUM 929

¹²⁰ RUM 929

- La fachada no se encuentra ploteada, lo cual, permite ver desde afuera hacia dentro, en virtud de ello, no se resguarda la intimidad de la persona asistida y del personal (observación N° 32.2.1).
- En cuanto a los consultorios, a uno le falta un cerramiento de vidrio, sumado a que están divididos por tabiques de steelframe (Durlock), no proporcionando la privacidad para un tratamiento adecuado a las temáticas abordada (observación N° 32.2.2).

6) CIM 15 (gestión asociada)

a) Funcionamiento

El CIM funciona en la Comuna 15, cubriendo la demanda de los barrios de Chacarita, Villa Crespo, La Paternal, Villa Ortúzar, Agronomía y Parque Chas. El horario de atención es de lunes a viernes de 9 hs. a 16hs.

El CIM fue creado en 2017 con el nombre Fenia Chertkoff, y funcionó bajo la gestión de la ONG "Shalom Bait" hasta la baja del convenio en septiembre de 2021 y su traspaso a CONSEJO ARGENTINO PARA EL DESARROLLO Y LOS DERECHOS HUMANOS - CADDH ASOCIACION CIVIL; continuando con la atención y seguimiento de quienes eligieron mantener la prestación en el CIM.

El CIM 15 brinda asesoramiento social y terapia psicológica individual y grupal, asesoramiento jurídico y patrocinio letrado, y realiza el alta en el Programa Acompañar.

b) Gestión, período 2021

En la entrevista realizada se informa que el CIM 15 se muda de domicilio al asumir la actual gestión del CADDH Asociación Civil, iniciando sus actividades en octubre del 2021, con una modalidad mixta (presencial y virtual), la cual se mantiene desde entonces.

b.1. Demanda espontanea, lista de espera y derivaciones

El CIM articula para las derivaciones con la OVD y la Fiscalía ante causas de orden penal, con la Defensoría del Pueblo ante situaciones problemáticas por temas de hijos menores, con el Ministerio de Educación de la Ciudad a fin de ayudar a las concurrentes a concluir o iniciar estudios. También, derivan al

¹²¹ Al ingresar, hay que pasar a través del estacionamiento de la izquierda, bordear el edificio y entrar por el lado opuesto a la puerta principal para encontrar los carteles que guían a la recepción y sala de espera.

Hospital General de Agudos Dr. Enrique Tornú que se halla emplazado en la zona.

En la entrevista mantenida con la coordinadora se informa que, el CIM trabaja con demanda espontánea y programada. Asimismo, trabaja en de modo conjunto asistiendo las presentaciones por demanda espontánea que recibe la Comuna 15, la Sede de Atención Zonal (ex SSZ) y la Posta de Salud.

No tienen lista de espera dado que tiene un flujo activo de gente y las cancelaciones se aprovechan reprogramando el turno con una persona nueva.

c) RRHH - Equipo del CIM

Disponen de un equipo de trabajo que atiende de lunes a viernes de 9.00 a 16.00 horas. Todos los profesionales cumplen las mismas horas y días de trabajo. Los Grupos de Ayuda Mutua se realizan dos veces por semana con una duración por día de dos horas (miércoles y jueves).

El equipo del CIM 15 está integrado por 5 personas: la coordinadora de profesión psicóloga, una psicóloga, una psicóloga social, un abogado y una persona que se ocupa de las tareas administrativas del CIM. Los Grupos de Ayuda Mutua fueron 2 en pandemia (virtuales) y un tercero que se agregó presencial a partir del mes octubre durante el 2021. Una sola integrante es condición para brindar la sesión que tiene una extensión de hasta 12 personas. Todos los grupos funcionan (miércoles y jueves).

Según lo informado, la decisión de mantener una modalidad de trabajo mixta se debió en gran medida para facilitar la continuidad de la prestación a aquellas víctimas que por razones de contexto de la violencia que padecen, por razones laborales o de crianza de sus hijos/as no pueden concurrir de manera presencial.

d) Control Interno

d.1. Registros y estadísticas

La información remitida por la Gerencia Operativa no cuenta con el nivel de detalle en los meses de enero a septiembre, para dar cuenta del aspecto cualitativo de la prestación y de la cantidad de personas distintas a nivel anual (observación N° 31). Asimismo, surge de los datos remitidos los siguientes totales:

- Total, anual de admisiones = 177
- Total, anual de prestaciones = 2595

Respecto a las estadísticas remitidas por la coordinación del CIM, surge del último trimestre la siguiente información:

- Personas distintas atendidas en el año = 78
- Cantidad de admisiones en el año = 26
- Total, de personas atendidas por mes (sumatoria 3 meses) = 168
- Cantidad de prestaciones brindadas en tres meses = 1.197

En base a lo informado por el CIM, se realizó el análisis del servicio brindado durante los meses de octubre, noviembre y diciembre, los cuales cuentan con el mismo nivel de detalle en los registros remitidos por el resto de los CIMs visitados.

Cuadro N° 40: Estadísticas del CIM 15

Cuadro 2 - CIM 15											
Mes	Cantidad de Personas	Cantidad de personas dadas de baja, admitidas y que accedieron a prestaciones -									
		Meses OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE de 2021									
		Bajas	Admisiones	Entrevistas Orientación	Tratamiento Psicológico	Grupos Terapéuticos	Orientación Social	Seguimiento Social	Asesoram Legal	Patrocinio Letrado	Articulaciones
Octubre	36	0	36	14	11	13	36	29	17	8	0
Noviembre	54	0	18	21	7	15	40	32	23	9	0
Diciembre	78	1	24	40	17	16	31	40	20	9	0
	168	1	78	75	35	44	107	101	60	26	0
Promedio sobre 3 meses	56	0	26	25	12	15	36	34	20	9	0
% Promedio de		0	46	45	21	26	64	60	36	15	0

Fuente: elaboración propia en base a las estadísticas del CIM

Del cuadro surge que área legal concentró el 51% de las prestaciones brindadas durante el trimestre analizado, siendo el 36% asesoramiento y el 15% patrocinio jurídico. En cuanto al área psicológica, alcanzo el 47% de las prestaciones durante dicho trimestre, correspondiendo el 26% a grupos terapéuticos y el 21% a tratamiento psicológico individual. El área Social tuvo un rol significativo en el servicio brindado, dado que el 64% tuvo orientación social y el 60% tuvo seguimiento social.

En los meses de octubre, noviembre y diciembre no hubo en el CIM articulaciones con otros organismos.

d.2. Tiempo de permanencia de la persona asistida en el CIM.

En el CIM durante los meses de octubre, noviembre y diciembre, se atendieron según la información enviada a 78 personas distintas. De las cuales, 24

personas estuvieron 1 mes, 18 personas 2 meses y 36 personas permanecieron 3 meses.

d.3. Libros de Registros del CIM (para el registro de las actividades)

a) Libro de admisiones¹²²: está rubricado y foliado. Se constató que cuentan con dos libros correspondientes a 2021, uno que va desde enero de 2021 hasta el 27 de agosto, y otro que empieza a partir del 1 de octubre.

No consta el registro de las admisiones realizadas entre esas dos fechas

b) Libro de prestaciones: no se pudo constatar la existencia de libro de prestaciones correspondiente a 2021.

c) Libro de audiencias¹²³: está registrado y foliado.

d) Libro de actuaciones: no se pudo constatar la existencia de libro de prestaciones correspondiente a 2021.

e) Libro de reuniones: está rubricado y foliado. La última reunión fue el 3 de marzo.

No se constató la existencia del libro de oficios.

d.4. Ficha RUM, Registro personalizado

Al momento de las tareas de campo, se verificó el contenido de las historias clínicas, las cuales constaban de: distintas entrevistas con las diferentes a cargo de los profesionales del CIM con fecha y firma de los mismos, las cuales se encuentran foliadas y cada profesional lleva el registro. Dichos folios forman parte de la historia clínicas. Del mismo modo; el abogado lleva sus casos, con la documentación correspondiente.

Resultados del Relevamiento (observación N° 34):

1) En el 100% de los casos no se pudo visualizar documentación que acreditara el patrocinio.

2) En el 70% no se constata la nacionalidad (7/10)¹²⁴

3) En el 40% de los de los casos (no contienen ficha RUM (4/10)¹²⁵

¹²² En este libro consta: la fecha, el número de legajo, apellido y nombre, DNI, domicilio, localidad, teléfono, motivo de consulta (puede ser: violencia psicológica, física, verbal, entre otros), práctica (área psicosocial, legal, administrativa, área social, área legal, etcétera) y observaciones.

¹²³ Consta: la fecha de audiencia, el número de RUM, el número de expediente, los autos, y el motivo de la audiencia.

¹²⁴ RUM 1,7,24,33,41,314 y 376

4) En el 20% no consta el nivel de violencia (alto/medio/bajo) en (2/10)¹²⁶

5) En el 10% de los casos:

- no consta la situación habitacional (1/10)¹²⁷.
- no consta el sistema de salud 1/10)¹²⁸.

Respecto a los datos del Agresor (observación N° 35):

6) En el 10% de los casos no consta el nombre y el apellido.¹²⁹

7) En el 20% de los casos no consta el nivel educativo (2/10)¹³⁰

8) En el 50% de los casos no constan los antecedentes de violencia (5/10)¹³¹

9) En el 70% de los casos no consta el DNI ¹³²

e) Relevamiento de Infraestructura

El establecimiento está ubicado en un predio que el Instituto de la Vivienda de la Ciudad le da en comodato a la Subsecretaría de Fortalecimiento Personal, Familiar y Comunitario y le otorgó el uso precario al “Consejo Argentino de Derechos Humanos” (ONG).

El dispositivo de aproximadamente 67m² está compuesto por: un acceso (que funciona como recepción, sala de espera y administración), 3 consultorios, un office y un baño.

Habitabilidad Conforme Código de Edificación

El dispositivo cumple parcialmente con los requerimientos mínimos de habitabilidad que establece el Código de Edificación para este tipo de edificios ya que la dirección o administración que debería tener un espacio propio, funciona compartido con el acceso, la sala de espera y la recepción (observación N° 32.1)

Del relevamiento in situ se desprende lo siguiente:

La adecuación del establecimiento no fue realizada acorde a la prestación brindada, en particular se destaca la falta de privacidad, al estar el espacio

¹²⁵ RUM 24, 60, 314, 333

¹²⁶ RUM 33,376

¹²⁷ RUM 1

¹²⁸ RUM 333

¹²⁹ RUM 376

¹³⁰ RUM333, 376

¹³¹ RUM : 1, 33, 41, 60, 333

¹³² RUM 1, 7, 24, 60, 333, 376, 405

dividido por medio de tabiques de steelframe (Durlock) (observación N° 32.2.2). En el mismo sentido, se verifica una fachada transversal con grandes carpinterías fijas, vidriadas y sin plotear, lo cual suma a la falta de privacidad, el que se vea para dentro, desde afuera (observación N° 32.2.1).

- Se constató una limitada renovación de aire, la cual depende de la entrada de aire como consecuencia de tener las abiertas para que circule los consultorios y el hall dan al frente, con ventanales fijos y la puerta de entrada debe estar abierta de modo intermitente (observación N° 32.3).

- Se verificó que no cuenta con un sistema de conductos que inyecte aire desde el exterior e inclusive el equipo de climatización elegido (Split) (observación N° 32.4).

- El establecimiento no posee teclas de encendido y apagado de luces, el mismo deben realizarlo diariamente desde el tablero eléctrico (observación N° 33.4).

11. Análisis Presupuestario

11.1. Anteproyecto y formulación del presupuesto 2021:

En el requerimiento inicial, nota AGCBA N° 2661 la DGMUJ informó en respuesta a *“No existe Anteproyecto ni Financiero ni Físico”*. En el mismo sentido, en respuesta a la nota AGCBA N° 2663 la NO-2022-10959174-GCABA-DGTALMDHYHGC, la DGTAL informó que *“no es posible obtener el Anteproyecto Físico y Financiero ya que no se tiene acceso a SIGAF Sistema Citrix”*.

En virtud de lo informado por el auditado, se concluye la inexistencia de la planificación anteproyecto del presupuesto de las prestaciones que brinda el objeto de auditoría, lo cual, supone la falta de cumplimiento de las disposiciones de los artículos 28, 48 y 49 de la Ley 70 para la ejecución del presupuesto del ejercicio 2021.

El artículo 28 de la Ley 70, en su inciso a) establece que cada jurisdicción y entidad funciona un servicio administrativo financiero a cuyo cargo tiene entre otras tareas, “Preparar el anteproyecto de presupuesto”. Mientras que en el Artículo 48, la citada ley establece que “El Poder Ejecutivo determina anualmente los lineamientos generales para la formulación del Proyecto de Ley de Presupuesto General. A tales fines, practica una evaluación del cumplimiento de los planes y políticas de la Ciudad y de su desarrollo. Define

las prioridades que enmarca la política presupuestaria en general y los proyectos o programas de inversiones públicas, en particular”. Finalmente, para completar el análisis, el Artículo 49 de la Ley 70 establece que la Oficina de Presupuesto prepara el Proyecto de Ley de Presupuesto General sobre las bases de los anteproyectos preparados por las jurisdicciones y entidades, con los ajustes que resultasen necesarios¹³³. (observación N° 13)

11.2. Ordenamiento por Apertura Programática:

En el Presupuesto para el Ejercicio se contempló el Programa N° 69 denominado “Asistencia a las Víctimas de la Violencia” en la órbita de la Dirección General de la Mujer.

Dicho programa tuvo un crédito sancionado de \$372.402.910, repartido entre sus Actividades de la siguiente manera:

Cuadro N° 41: Crédito presupuestario de las Actividades del Programa 69

Código	Actividad	Sancionado	Vigente	Devengado
1000	Conducción	6.285.492,00	6.613.861,00	6.613.856,27
2000	Administración y servicios	47.912.502,00	69.753.713,00	69.753.700,95
10000	Unidades convivenciales	56.461.542,00	94.036.794,00	94.036.788,47
11000	Centro Integral de la Mujer	191.387.230,00	131.750.125,00	131.750.117,28
12000	Línea 144	22.758.495,00	27.096.808,00	27.096.799,24
13000	Asistencia a las víctimas de la violencia	46.577.049,00	45.454.574,00	45.454.016,65
21000	Asistencia social inmediata	-	5.502.764,00	5.484.480,39
81000	Edificios de oficina	1.020.600,00	-	-
110115	Emergencia Covid-19	-	147.958,00	32.585,60
Total		372.402.910,00	380.356.597,00	380.222.344,85

Fuente: Base de transacciones de SIGAF

Como puede verificarse en el cuadro de los créditos presupuestarios para el Programa 69, el presupuesto contemplaba la Actividad 11.000 Centro Integral de la Mujer y la Actividad 12.000 Línea 144, modalidades de prestación que concentran las acciones del Programa 69 que constituyen el objeto de

¹³³ Para ello, vale citar el Artículo 16 de la Ley N° 70: “En cada jurisdicción y entidad integrante del Sector Público, funcionan una o varias oficinas encargadas de diagnosticar, formular, controlar y evaluar los programas y proyectos de su competencia. Estas unidades dependen jerárquicamente de la autoridad superior de cada organismo y actúan coordinadas técnicamente por los órganos rectores de los Sistemas de Gestión Pública”.

auditoría, es decir aquellas vinculadas a los mecanismos de contención a las víctimas de violencia de género.

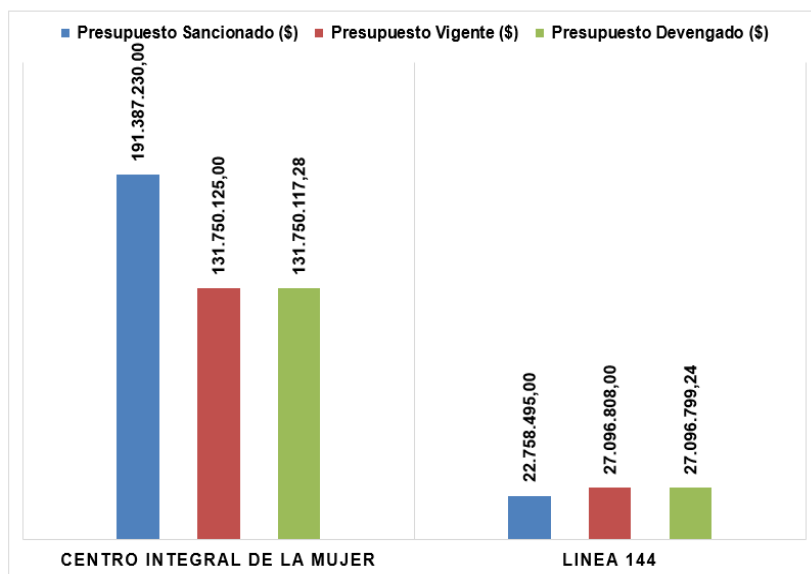
Dichas actividades del Programa 69 han presentado en el ejercicio 2021 las siguientes variaciones presupuestarias:

Cuadro N° 42: Variación presupuestaria de las Actividades 11.000 y 12.000 del Programa 69.

Actividad	Descripción	Presupuesto Sancionado (\$)	Presupuesto Vigente (\$)	Variación %	Presupuesto Devengado (\$)	Ejecución
11000	CENTRO INTEGRAL DE LA MUJER	191.387.230,00	131.750.125,00	-31,16%	131.750.117,28	100,00%
12000	LINEA 144	22.758.495,00	27.096.808,00	19,06%	27.096.799,24	100,00%
TOTAL		214.145.725,00	158.846.933,00	-25,82%	158.846.916,52	100,00%

Fuente: Base de transacciones de SIGAF.

Gráfico N° 5: Variación presupuestaria de las Actividades 11.000 y 12.000 del Programa 69



Fuente: Base de transacciones de SIGAF

Según la descripción del Programa su objetivo es “*diseñar, implementar y monitorear políticas, planes y programas efectivos y eficientes orientados a la atención integral de las víctimas de este tipo de violencia*”.

El Programa está compuesto en su descripción por tres modalidades de asistencia:

1. Centros Integrales de la Mujer.
2. Unidades Convivenciales.
3. Central de llamadas.

En el cuadro N°42 referido a los créditos sancionados para el Programa 69, puede verificarse que el Presupuesto contemplaba la Actividad 11.000 Centro Integral de la Mujer y la Actividad 12.000 Línea 144, modalidades de prestación que concentran las acciones del Programa 69 que constituyen el alcance del objeto auditado, es decir aquellas vinculadas a los mecanismos de contención a las víctimas de violencia de género las cuales se desarrollaran en los diferentes apartados del presente informe.

11.4 Ordenamiento por Fuentes de Financiamiento

Para todo el Programa 25 la fuente de financiamiento fue la 11: Tesoro de la Ciudad.

11.5- Modificaciones presupuestarias

Dichas modificaciones presupuestarias implicaron las variaciones por inciso que se detallan a continuación:

Cuadro N° 43: Variación del crédito. Actividad 11.000 y 12.000

Actividad	Inciso	Sancionado (\$) por inciso	Vigente (\$) por inciso	Modificación (\$) presupuestaria (C4-C3)	Variación % (C5/C3)
11000	1	53.210.498,00	67.551.771,00	14.341.273,00	26,95%
	2	1.022.560,00	192.042,00	-830.518,00	-81,22%
	3	40.330.895,00	14.101.964,00	-26.228.931,00	-65,03%
	4	63.840,00	-	-63.840,00	-100,00%
	5	96.759.437,00	49.904.348,00	-46.855.089,00	-48,42%
12000	1	19.226.911,00	23.252.728,00	4.025.817,00	20,94%
	2	720.160,00	96.884,00	-623.276,00	-86,55%
	3	203.280,00	-	-203.280,00	-100,00%
	5	2.608.144,00	3.747.196,00	1.139.052,00	43,67%
TOTAL		214.145.725,00	158.846.933,00	-55.298.792,00	-25,82%

Fuente: Base de transacciones de SIGAF.

A través del Decreto N° 484/GCABA para el ejercicio 2021 se dictaron las Normas Anuales de Ejecución y Aplicación del Presupuesto General del Presupuesto del ejercicio 2021. Éstas establecen las facultades para la readecuación, modificación y ampliación del Presupuesto, conforme a lo establecido en las disposiciones del Artículo 21 de la Ley N° 6.384/2020

En la respuesta al requerimiento de la AGCBA, la DGTAL ha brindado para el presupuesto de las Actividades 11.000 y 12.000 un detalle de 54 requerimientos de modificaciones presupuestarias aprobadas a través de 31 normas aprobatorias

Conforme la información del auditado, el detalle del tipo de normas aprobatorias es el siguiente:

.- 27 fueron realizadas por Resolución del Ministerio de Hábitat y Desarrollo Humano (87,08% del total de las normas) que abarcan 30 requerimientos de modificaciones presupuestarias.

- 1 mediante Decreto 484 (3,23% del total de las normas) que aprueba 17 requerimientos de modificaciones presupuestarias.

- 1 por Subsecretaria de Hacienda - Ministerio de Hacienda y Finanzas (3,23% del total de las normas),

- 1 por Resolución del Ministerio de Hacienda y Finanzas (3,23% del total de las normas) aprobando un requerimiento de modificaciones presupuestarias.

- 1 por Ley de la Legislatura de Buenos Aires (3,23% del total de las normas) aprobando un requerimiento de modificaciones presupuestarias.

En tanto se pudo determinar que 17 modificaciones de crédito muestran como norma aprobatoria el Decreto 484/21 que corresponde a las Normas Anuales de Ejecución y Aplicación del Presupuesto General del Presupuesto del ejercicio 2021 y no está relacionado a ninguna norma de aprobación de modificación presupuestaria por parte de la autoridad competente.

Con relación al cumplimiento de los plazos establecidos para la publicación de los actos administrativos aprobatorios de modificaciones presupuestarias en el Boletín Oficial (de acuerdo a lo establecido en el artículo 63 de la Ley N°70¹³⁴ y

¹³⁴ Según el Artículo 9 del Decreto N°484: “Las modificaciones de créditos presupuestarios deben ser aprobadas conforme el nivel de autorizaciones que se consigna en el Capítulo XI “Niveles de Aprobación de las Modificaciones”. Los actos administrativos dictados en función de estas delegaciones deben ser publicados en el Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de

la adecuación con el nivel de autorización que se determinan en el Capítulo XI “Niveles de aprobación de las modificaciones”), vemos en el Anexo N°1 del presente papel de trabajo, que las fechas de publicación en el Boletín Oficial de las modificaciones analizadas han superado los plazos establecidos en el caso de 30 de las 31 normativas¹³⁵, con entre 6 y 31 días de diferencia entre aprobación y publicación. (Observación N° 15).

11.6. Ejecución financiera

Las actividades que conforman el objeto de auditoría, 11.000 “*Centro Integral de la Mujer*” (CIMS) y 12.000 “*Línea 144*” tuvieron la siguiente ejecución durante el periodo auditado, tal como expone el cuadro a continuación:

Cuadro N° 44: Ejecución de las Actividades 11.000 y 12.000 en el período 2021

Descripción	Inciso	Sancionado (\$) por inciso	Vigente (\$) por inciso	Devengado (\$) por inciso	Ejecución
ACTIVIDAD 11000 CENTRO INTEGRAL DE LA MUJER	1	53.210.498,00	67.551.771,00	67.551.766,47	100,00%
	2	1.022.560,00	192.042,00	192.040,44	100,00%
	3	40.330.895,00	14.101.964,00	14.101.962,37	100,00%
	4	63.840,00	-	-	N/A
	5	96.759.437,00	49.904.348,00	49.904.348,00	100,00%
ACTIVIDAD 12000 LINEA 144	1	19.226.911,00	23.252.728,00	23.252.725,08	100,00%
	2	720.160,00	96.884,00	96.881,69	100,00%
	3	203.280,00	-	-	N/A
	5	2.608.144,00	3.747.196,00	3.747.192,47	100,00%
TOTAL		214.145.725,00	158.846.933,00	158.846.916,52	100,00%

Fuente: Elaboración propia en base a la Base de transacciones de SIGAF

La distribución del crédito Devengado por Inciso presupuestario en el caso de la Actividad 11.000 Centro Integral de la Mujer se presentó de la siguiente manera:

Buenos Aires dentro de los cinco (5) días de firmados, conforme lo dispone el artículo 63 de la Ley N° 70 (texto consolidado por Ley N° 6.347)”.

¹³⁵ De acuerdo con el Artículo 63 de la Ley N°70: “... las demás modificaciones corresponden al Poder Ejecutivo, pudiendo delegar esta atribución en el órgano coordinador de la Administración Financiera y en el órgano rector del Sistema de Presupuesto. En todos los casos dichas modificaciones deben ser publicadas en forma íntegra en el Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires, dentro de los 5 días de firmada la Resolución correspondiente”.

Cuadro N° 45: Distribución por Inciso del Devengado de la Actividad 11.000

	Devengado \$	Devengado %
1	67.551.766,47	51,27%
2	192.040,44	0,15%
3	14.101.962,37	10,70%
4	-	0,00%
5	49.904.348,00	37,88%
Total	131.750.117,28	100,00%

Fuente: Elaboración propia en base a la Base de transacciones de SIGAF

La distribución del crédito Devengado por Inciso presupuestario en el caso de la Actividad 12.000 Línea 144 se presentó de la siguiente manera:

Cuadro N° 46: Distribución por Inciso del Devengado de la Actividad 12.000

Inciso	Devengado \$	Devengado %
1	23.252.725,08	85,81%
2	96.881,69	0,36%
3	-	0,00%
5	3.747.192,47	13,83%
Total	27.096.799,24	100,00%

Fuente: Elaboración propia en base a la Base de transacciones de SIGAF

Del análisis el año 2021 se erogaron en concepto de gastos imputados al inciso 3, la suma de \$ 2.224.689,37-que representa el 1,69% del total de crédito devengado de la Actividad 12.000 y el 100% del Inciso 3 de dicha Actividad- mediante la aplicación de lo establecido por el Decreto N° 433/2016, lo que implica la inobservancia del régimen jurídico establecido en la Ley N° 2.095 que determina las normas que debe observar el Sector Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en los procesos de compras, ventas y contrataciones de bienes y servicios (observación N° 14).

Por esta razón, no resulta de aplicación el Decreto N° 433/2016 en virtud de encontrarse contempladas en la Ley N° 2.095 las situaciones de urgencia que permiten al Sector Público contratar sin observar el principio general de selección del contratante mediante el procedimiento de licitación o concurso público.

De acuerdo con lo expuesto, no resulta posible que una norma de menor jerarquía como un decreto pueda alterar las condiciones de una ley sancionada por la Legislatura en pleno ejercicio de su competencia establecida por la Constitución de la Ciudad.

11.7 Análisis de las carpetas de pago de la muestra

A partir del relevamiento de las carpetas de pago del Inciso 3 correspondiente a la muestra presentada en el apartado 7.2 Muestra contable, se verificó en la totalidad de las carpetas de pago que constan los siguientes documentos vinculados a la situación tributaria de los beneficiarios y la documentación vinculada a la facturación de los servicios: Documento Nacional de Identidad, Constancia de Inscripción en AFIP, Constancia de Ingresos Brutos y/o Exención, Factura, Validación del CAI/CAE de la factura, Autorización de la factura por parte de la DG MUJER.

Del procedimiento surge que los importes devengados en el presupuesto se corresponden con los montos de las facturas de honorarios.

Previamente a realizar el análisis de las carpetas de pago del Inciso 5, cabe destacar que Contaduría General no remitió aquella vinculada al C41 183717 de Dignos de Ser Asociación de Prevención y Asistencia Contra la Violencia (9,09% de las carpetas solicitadas)¹³⁶.

Por lo tanto, en las 10 carpetas de pago analizadas se pudo verificar que: en el 100% de los casos se encontraba documentada la factura correspondiente y el informe de estado del proveedor y sus constancias; coincidiendo el monto determinado en la factura con el C41.

No obstante, en 4 casos (40% de las carpetas analizadas; 36,36% del total de carpetas de la muestra) no se encontraba documentada la validación del CAE de la factura en AFIP¹³⁷ en 3 casos (30% de las carpetas analizadas; 27,27% del total de carpetas de la muestra) no constaban los actos administrativos que

¹³⁶ Si bien la nota de Contaduría informa que remite el expediente de dicho C41, la carpeta contenida en dicho PDF corresponde a la Asociación Civil Accionando Sueños.

¹³⁷ C41 200696 - SHALOM BAIT ASOCIACIÓN CIVIL DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA FAMILIAR, C41 312515 - CONSEJO ARGENTINO PARA EL DESARROLLO Y LOS DERECHOS HUMANOS - CADDH ASOCIACION CIVIL, C41 319901 - ASOCIACION CIVIL MUJERES COMO VOS y C41 329969 ASOCIACION CIVIL TRAYECTORIA POR UNA VIDA SIN VIOLENCIA.

instruyeron a autorizar el pago¹³⁸ y por último, en 1 caso (10% de las carpetas analizadas; 9,09% de la muestra) la factura está vinculada a un convenio de casas de medio camino, que forma parte del Programa 69 pero no se corresponde con el objeto auditado.

De manera complementaria, se consultó en la web de la AFIP la existencia de registros históricos de facturación apócrifa por parte de 11 beneficiarios de la muestra, sobre lo cual se pudo verificar que no constan.

11.8. Ejecución Física

Se solicitó a la OGEPU mediante nota AGCBA N° 2665/2022, las metas programadas y ejecutadas del objeto bajo examen; de la información relevada no se pudo obtener la apertura por actividad (observación N° 16). A continuación se detalla la información remitida por la OGEPU:

Carga de ejecución Física – OGEPU – Ejercicio 2021

La carga de ejecución física remitida por la Oficina de la Gestión Pública informa para el ejercicio 2021 de la U.E.480 Dirección General de la Mujer, Apertura Programática 69 “Asistencia a víctimas de violencia” lo siguiente:

La carga de ejecución física remitida por la Oficina de Gestión Pública (OGEPU) para el ejercicio 2021 no refleja la carga de metas programadas para el segundo trimestre (abril, mayo y junio). Por lo que se procedió a calcular este trimestre considerando la meta programa anual de 19.800 (obrante en la Cuenta de Inversión) y restándosele la programación del primer, tercer y cuarto trimestre. Como resultado, se obtuvo para el análisis una meta programada para el segundo trimestre de 4.700 personas.¹³⁹ (observación N° 17).

Respecto a las metas ejecutadas, la OGEPU informa una ejecución de 60.187 en el tercer trimestre, de las cuales, según el formulario S7, 19.575 personas asistidas corresponden al segundo trimestre. Por lo tanto, se procedió a diferenciar las cantidades de acuerdo a la nota aclaratoria (es decir, que la

¹³⁸ C41 181585 - ASOCIACION CIVIL LABRYS; C41 194574 LUGAR DE MUJER ASOCIACION CIVIL y C41 319901 - ASOCIACION CIVIL MUJERES COMO VOS- C41 30530 FUNDACIÓN MARGARITA BARRIENTOS.

¹³⁹ Se tomó el dato de 19.800 programadas en el Presupuesto 2021 y luego se le restó el dato de programación trimestral obrante en la carga física del primer (4.200), tercer (5.200) y cuarto (5.700) trimestre del ejercicio 2021.

ejecución para el análisis del segundo semestre es de 19.575 y para el tercer trimestre de 40.612).

Debido a que el segundo trimestre no fue reportado adecuadamente, no pudo analizarse la evolución mensual de las metas ejecutadas en el 2021; aunque sí trimestralmente.

A su vez, en el total anual de las metas ejecutadas (104.618) se halló una diferencia de 10.494 que se originó en la duplicidad del cómputo de las metas ejecutadas en el mes de julio, tal como se puede visualizar a continuación (observación N° 19):

Cuadro N° 47: Ejecución física. OGEPU 2021

Carga de Ejecución Física - OGEPU 2021 Fecha del reporte 12 de abril de 2022			Control Ejecución trimestral vs. Mensual	% de diferencia (C8/C3)
Mes	Ejecut. Trim.	Ejecut. Mensual		
Enero	20.111	6771	-	0%
Febrero		7.003		
Marzo		6.337		
Abril	19.575	19.575	-	0%
Mayo				
Junio				
Julio	40.612	10.494	10.494	26%
Agosto		9.858		
Septiembre		9766		
Octubre	24.320	8.151	-	0%
Noviembre		8.864		
Diciembre		7.305		
TOTAL	104.618	94.124	10.494	26%

Fuente: Información remitida por la OGEPU

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, el análisis de ejecución sobre la programación de la meta para el Programa 69, es la siguiente:

Cuadro N° 48: Ejecución física. OGEPU 2021

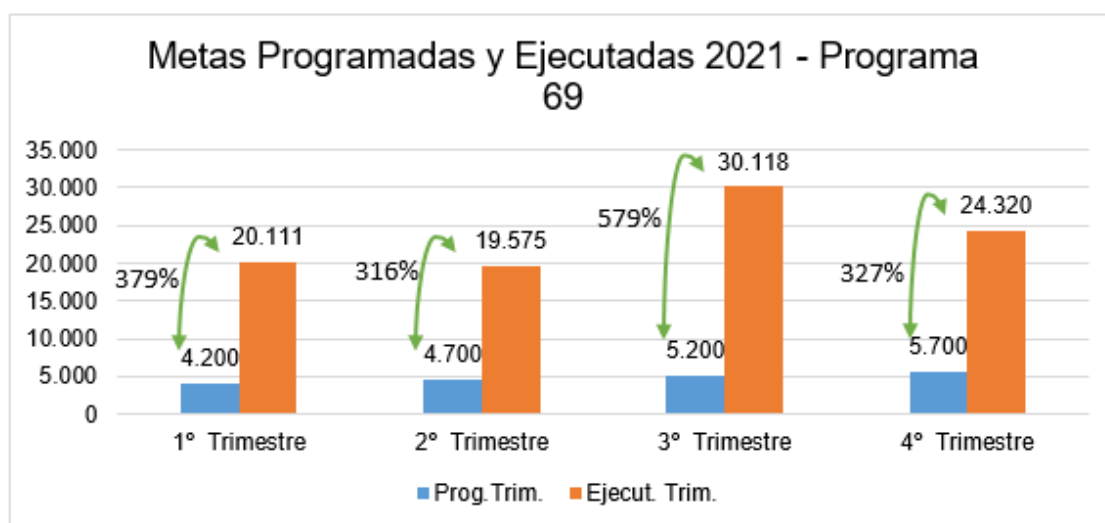
Carga de Ejecución Física - OGEPU 2021 Fecha del reporte 12 de abril de 2022				
Mes	Prog. Trim.	Ejecut. Trim.	Desvío	%
Enero	4.200	20.111	15.911	379%

“1983-2023. 40 Años de Democracia”

Febrero				
Marzo				
Abril	4.700	19.575	14.875	316%
Mayo				
Junio				
Julio	5.200	30.118	24.918	479%
Agosto				
Septiembre				
Octubre	5.700	24.320	18.620	327%
Noviembre				
Diciembre				
TOTAL	19.800	94.124	74.324	375%

Fuente: Fuente: Información remitida por la OGEPU

Gráfico N°6: Metas Programadas y ejecutadas 2021 del Programa 69.



Fuente: Gráfico elaborado a partir de la Carga de Ejecución física – Ejercicio 2021. Reporte de fecha 12 de abril de 2022. Enviado por OGEPU en respuesta a Nota AGCBA N°2663 y Cuenta de inversión 2021.

De lo expuesto, se observa que para el ejercicio 2021 fueron programadas 19.800 metas, de las cuáles se ejecutaron 94.124, mostrando un desvío entre lo programado y lo ejecutado del 375% anual. Alcanzando el pico de desvío más alto en el tercer trimestre.

Por otro lado, la totalidad de las metas ejecutadas están asignadas a la Ubicación Geográfica Comuna 8, cuando las prestaciones fueron realizadas

también en otras Comunas de la ciudad; tal como sí se encuentra reflejado en la distribución de los créditos presupuestarios devengados en el ejercicio 2021 (observación N° 18).

En virtud de complementar el análisis que surge de la información remitida por la OGEPU, se procedió a comparar la información de la Cuenta de Inversión y la remitida por la DGMUJ, en respuesta a nota AGCBA N°2661.

La DGMUJ informó para el ejercicio 2021, un total 111.303 personas atendidas por la Central de Llamadas (Actividad 12000) y por los 15 CIM (Actividad 11000) que conforman el objeto auditado.

Cuadro N° 49: Total de personas atendidas en la Central y CIMs en 2021

Central de Llamadas (Actividad 12000)	15 CIMs (Actividad 11000)	Total
Llamadas atendidas	Personas asistidas	
63.735	47.568	111.303

Fuente: Elaboración propia en base a la información remitida por la DGMUJ

Si se compara la meta ejecutada informada por la OGEPU de 94.124 con las 111.303 personas atendidas que fueran informadas por la DGMUJ, surge una diferencia del 18,25%.

Del análisis de metas efectuado, se observan inconsistencias en la información en las distintas fuentes: OGEPU x Trimestre, DGC - Cta Inversión Mensualizado, DGC - Cta Inversión (Página 1157) y DGMUJ (2 de 3 Act. Del Programa) (observación N° 20).

La sobre ejecución de las metas programadas, evidencia que la falta de anteproyecto de presupuesto impacta directamente en que lo programado se aleja de lo operativamente posible conforme a los recursos disponibles; en línea con ello, se suma que las metas no se encuentran programadas a nivel Actividad y en particular, este Programa cuenta con tres Actividades de naturaleza muy distinta, lo cual se traduce en el alcance de la cobertura brindada por cada una de ellas.

Finalmente, ante la solicitud de aclaraciones respecto a la unidad de medida de la ejecución física, debido a que las cantidades expresadas en los formularios de OGEPU no coinciden con las estadísticas remitidas por la DGMUJ. En tal sentido, mediante el IF-2022-32423007-GCABA-DGMUJ el ente auditado respondió que *“Esta Dirección General para calcular la unidad de medida tomó en consideración a cada una de las mujeres que fueron asistidas en los Centros Integrales de la Mujer y luego de acuerdo a las prestaciones, dependerá el servicio que utilizó. La unidad de medida se refiere a la cantidad de personas asistidas por servicio y son personas únicas de cada CIM”*.

De ese modo, la respuesta por parte de la DGMUJ, no establece con claridad la definición de la unidad de medida, siendo que “persona por servicio” resultaría equiparable a la prestación brindada¹⁴⁰ (observación N° 21).

V.- Observaciones

Estructura y designaciones

1) La estructura formal de la DGMUJ contempla hasta el nivel de jefatura de sección, las coordinaciones no se encuentran aprobadas formalmente. No obstante, las coordinadoras fueron designadas por disposición, sin que los cargos se encuentren aprobados formalmente en la estructura con sus responsabilidades definidas y con su correspondiente reflejo presupuestario.

Normativa específica aplicable

2) La Resolución N° 856/MDSGC/2011 que aprueba el Protocolo de Intervención del Programa Atención Integral a Víctimas de Violencia Doméstica y Sexual, no se encuentra publicada en el Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires, lo que implica el incumplimiento con la obligación del Estado de dar publicidad a los actos de gobierno.

¹⁴⁰Al respecto, en el proyecto AGCBA N° 9.12.06 se concluyó que *“el cambio en la metodología de medición de las metas físicas no ha sido oportunamente realizado, ya que las metas físicas previstas en el presupuesto y en la propuesta de metas físicas fueron establecidas utilizando la fórmula de sumatoria de personas distintas por trimestre, distinta a la utilizada durante el transcurso del periodo auditado. Es importante destacar que la superación de las metas físicas prevista ha sido afectada por el cambio en la metodología (fórmula) de medición de las mismas, no pudiéndose establecer el grado en que dicha modificación influyó en la superación de las metas físicas”*.

3) En el Protocolo de Intervención del Programa Atención Integral a Víctimas de Violencia Doméstica y Sexual aprobado por la Resolución N° 856/MDSGC/2011, no se encuentra definido el alcance de la intervención, en el marco del patrocinio jurídico.

4) El Protocolo de Intervención del Programa Atención Integral a Víctimas de Violencia Doméstica y Sexual aprobado por la Resolución N° 856/MDSGC/2011 se encuentra desactualizado por cuanto enumera seis (6) Centros Integrales de la Mujer cuando en la actualidad existen dieciséis (16)¹⁴¹ en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Como también las centrales de llamadas Mujer, Te Ayudo y Línea Salud, que dejaron de estar vigentes y se concentraron en una sola central que es la Línea 144, que tiene alcance nacional. En el mismo sentido, los campos de género de la planilla RUM no contemplan las diversidades atendidas.

Convenios

5) No existe norma o acto administrativo que establezca de manera formal los criterios de selección de las Organizaciones con las que se celebran convenios para que presten servicios en el marco del Programa, los modelos de convenios a celebrar, la documentación a presentar, los requisitos que deben cumplir para la suscripción de los mismos, ni los parámetros utilizados para establecer el monto que se le paga a cada Organización.

6) Se detectaron las siguientes imprecisiones que impiden asegurar una conducción económica, eficaz y eficiente, y la evaluación de los resultados de las actividades del programa, de conformidad con lo establecido por el artículo 7 inciso c) y 122 inc. 1 de la Ley N° 70:

6.1.- No se encuentra establecida la información que deben contener los informes de gestión, ya sean mensuales o trimestrales, y el informe de impacto anual que deben presentar las Organizaciones firmantes.

6.2.- No se encuentra determinado si las actividades de supervisión que debe realizar el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires respecto del cumplimiento de las cláusulas establecidas en los convenios deben plasmarse en informes, como tampoco la periodicidad con las que deben realizarse las mismas.

¹⁴¹ Se aclara que el CIM nro 16 es el Armida Aberastury, Dispositivo de prevención y concientización sobre violencias de género –ubicado en la Comuna 3 y bajo la órbita del Programa N°70 “FORTALECIMIENTO POLÍTICAS IGUALDAD DE OPORTUNIDAD”

6.3.- Durante el período auditado no se verificó la realización por parte del Gobierno de la Ciudad de informes que den cuenta de que se hayan efectuado tareas de supervisión a las organizaciones respecto del cumplimiento de los Convenios¹⁴².

7) No se especifica en qué consisten los gastos de conservación y mantenimiento que tienen que realizar las partes firmantes.

8) No están determinadas las condiciones edilicias mínimas que deben cumplirse para el funcionamiento de los Centros Integrales de la Mujer.

9) Respecto de los convenios celebrados entre el GCBA y “Trayectoria por una Vida sin Violencia Asociación Civil”, se verificaron las siguientes circunstancias que implican la falta de la implantación y mantenimiento de un eficiente y eficaz sistema de control interno económico y de gestión.

9.1) Se suscribió un segundo convenio el día 8 de septiembre de 2021 con el mismo objeto que el celebrado anteriormente el 1 de octubre de 2019, cuando éste se encontraba vigente y no fue rescindido previamente.

9.2) En fecha 14 de septiembre de 2021, la organización remitió carta documento a los fines de manifestar su decisión de rescindir el convenio a partir del 30 de septiembre de 2021, indicando que la decisión se tomó en la reunión celebrada el 1 de septiembre de 2021, y a pesar de ello, el día 8 de septiembre de 2021 se celebró el segundo convenio.

10) Se verificó un error material en la cláusula PRIMERA de la Adenda al convenio celebrado entre el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y LABRYS Asociación Civil, registrado en Escribanía General bajo el N° 35910723, que establece como se efectivizará el pago del subsidio, ya que en el punto 1) dice que se abonará una cuota inicial al comienzo del convenio *de pesos doscientos noventa y un mil quinientos* en letra, pero la cifra mencionada en número es de \$ 307.400, por lo que no queda claro el monto que se abona por dicha cuota.

11) Se detectó en el texto del convenio celebrado entre el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y LABRYS Asociación Civil que las actividades a

¹⁴² En el mismo documento de la UAI, respecto a los informes de supervisión se observa que: *“Se verificó que las organizaciones no gubernamentales no presentaron la rendición de cuenta documentada del subsidio percibido. Asimismo, no se hallaron constancias de las supervisiones realizadas a las organizaciones respecto del cumplimiento de las cláusulas de los convenios celebrados”*.

desarrollar a partir de la firma del mismo tenían como ubicación geográfica la Comuna 1, mientras que el CIM gestionado corresponde a la Comuna 4.

12) Respecto de las rescisiones producidas en el año auditado, las mismas no observaron lo estipulado en los convenios en los siguientes casos:

12.1) Las rescisiones con Shalom Bait Asociación Civil de Prevención de la Violencia Familiar y con Trayectoria por una Vida sin Violencia Asociación Civil se notificaron el día 14 de septiembre de 2021¹⁴³ y tuvieron efecto a partir del 30 de septiembre del mismo año, cuando los convenios celebrados estipulan que la decisión debía ser comunicada con una anticipación de 30 días hábiles administrativos.

12.2) En relación al convenio celebrado con Shalom Bait Asociación Civil de Prevención de la Violencia Familiar la rescisión fue realizada por la Organización cuando la Cláusula Octava del convenio estipula que el mismo puede ser dejado sin efecto por el Gobierno de la Ciudad y no por cualquiera de las partes.

Presupuesto

13) Lo informado por el auditado, certifica la inexistencia de la planificación del anteproyecto físico y financiero del presupuesto del Programa 69 objeto de auditoría, lo cual, supone la falta de cumplimiento de las disposiciones de los artículos 28, 48 y 49 de la Ley 70, en la ejecución del presupuesto del ejercicio 2021.

14) Se erogaron en concepto de gastos imputados al inciso 3 durante el periodo auditado, la suma de \$ 2.224.689,37-que representa el 1,69% del total de crédito devengado de la Actividad 12.000 y el 100% del Inciso 3 de dicha Actividad- mediante la aplicación de lo establecido por el Decreto 433/2016, lo que implica la inobservancia del régimen jurídico establecido en la Ley N° 2.095 que determina las normas que debe observar el Sector Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en los procesos de compras, ventas y contrataciones de bienes y servicios.

¹⁴³ Mediante Cartas Documento CD 146417263 y CD 146422113 enviadas por Shalom Bait Asociación Civil de Prevención de la Violencia Familiar y con Trayectoria por una Vida sin Violencia Asociación Civil, respectivamente.

15) La fecha de publicación en Boletín Oficial de la normativa relativa a las modificaciones presupuestarias superó el plazo legal de 5 días en 96,77% (30/31 casos).

Metas

16) No pudo obtenerse una apertura de metas programadas y ejecutadas por Actividad del programa 69 para el ejercicio 2021.

17) No se refleja en el SIGAF la ejecución trimestral correspondiente al 2º trimestre (abril, mayo y junio), la misma, fue incluida en lo ejecutado en el 3º trimestre, lo cual no permite determinar lo efectivamente ejecutado en cada uno de ellos

18) Las metas, únicamente están asignadas a la Comuna 8, del reflejo de la distribución de los créditos presupuestarios devengados en el ejercicio.

19) Se realizó una duplicación en la carga de la ejecución física del mes de Julio 2021.

20) Se constataron inconsistencias entre las diferentes fuentes de información analizadas (OGEPU, OGESE y DGMUJ) respecto a la cobertura efectivamente brindada por parte de los CIMS y la Central de Llamadas, durante el periodo auditado.

21) No se corresponde lo definido como concepto de unidad de medida, con la metodología aplicada al conteo efectivo de la meta a cumplir, siendo que persona por servicio se equipara a prestación brindada¹⁴⁴ y no a persona asistida.

¹⁴⁴ En el proyecto 9.12.06 al respecto se concluye que “Se observa que el cambio en la metodología de medición de las metas físicas no ha sido oportunamente realizado, ya que las metas físicas previstas en el presupuesto y en la propuesta de metas físicas fueron establecidas utilizando la fórmula de sumatoria de personas distintas por trimestre, distinta a la utilizada durante el transcurso del periodo auditado. Es importante destacar que la superación de las metas físicas prevista ha sido afectada por el cambio en la metodología (fórmula) de medición de las mismas, no pudiéndose establecer el grado en que dicha modificación influyó en la superación de las metas físicas.

Central de Llamadas línea 144

22) Se detectaron inconsistencias entre las estadísticas remitidas por la DGMUJ y la Central de Llamadas.

23) La falta de encargada de turno, a fin de garantizar la supervisión de 24 hs. que requiere la Central, trae como consecuencia una sobrecarga de tareas en la jefa de departamento, la jefa de sección de semana y la jefa de sección de fines de semana, las cuales deben estar liberadas y a disposición para cualquier inconveniente que surja durante el desarrollo de la jornada.

24) No se verificó un plan de contingencia para los casos que el corte del suministro eléctrico supere los 60 min (autonomía de la UPS).

25) Se verifica en la instalación eléctrica, cables expuestos en los extremos debido a que no se encuentran recubiertos con los accesorios pertinentes (cable canal, codos, tes, etc).

Centro Integrales de la Mujer (CIM)

Observaciones Generales

26) No surge de las bases de dato relevadas el total de personas efectivamente asistidas durante el 2021 conforme a que los registros no fueron claramente establecidos para la asistencia virtual y presencial, dependiendo del criterio de quien quedaba a cargo de la tarea.

27) Los equipos interdisciplinarios de los CIMS no resultan suficientes en base a los siguientes factores: lista de espera (en 4/6 de los dispositivos relevados), tendencia de la demanda que va en aumento, la complejidad inherente a brindar una respuesta acorde a la calidad y cantidad de servicios ofrecidos en cada Centro Integral.

28) En el marco del abordaje integral de la prestación, se observa la necesidad de incorporar la interconsulta de un profesional en psiquiatría, durante los procesos de admisión y derivación, a los efectos de agilizar tiempos en la toma de decisiones e intervenciones requeridas.

CIM Pepa Gaitan

29) Se verificó que en el mismo inmueble, se desarrollan actividades que no se encuentran estipuladas en el Convenio celebrado entre el Gobierno de la Ciudad y dicha asociación.

30) El CIM Pepa Gaitán incumple con los tres perfiles establecidos en el Protocolo, al no contar con Trabajadora/or Social.

CIM 12 y 15

31) Se verificó que en los CIMs que se produjo un traspaso de gestión durante el período auditado (CIM 12 de gestión asociada a propia y CIM 15 cambio de ONG en gestión asociada y de espacio físico) el contenido de los datos estadísticos, no registra el aspecto cualitativo de la prestación brindada, en el caso del CIM 12, se constató en los meses de julio, agosto y septiembre y en el caso del CIM 15, durante los meses de enero a septiembre.

32) Relevamiento in situ de Infraestructura

32.1.- Se verifica en los dispositivos Elvira Rawson y CIM 15, un cumplimiento parcial de los requerimientos mínimos de habitabilidad conforme al Código de Edificación para este tipo de edificios, debido a que, en ambos casos la dirección o administración debería tener un espacio propio y no compartido como se constató en el relevamiento.

32.2.- Se verificó falta de privacidad en:

32.2.1.- En las fachadas de los siguientes CIM: Elvira Rawson, Lohana Berkins y CIM 15 (falta de ploteo en los vidrios de los ventanales del frente).

32.2.2.- En los consultorios de: Lohana Berkin y CIM 15, los cuales se encuentran divididos por durlock y no brinda la aislación acústica suficiente para mantener la intimidad de los temas tratados.

32.3.- Se verificó una ventilación inadecuada en los siguientes CIMs: Elvira Rawson, Pepa Gaitán, Minerva Mirabal y CIM 15.

32.4.- Se verificó climatización inadecuada en el CIM Elvira Rawson.

32.5.- Se verificó presencia de óxido en:

32.5.1.- El CIM Minerva Mirabal (baranda de acceso, en el semicubierto metálico y en la barra de discapacitado para el público que asiste).

32.5.2.- Se constató en el CIM Pepa Gaitán, en el baño del primer piso, en el marco de la puerta de entrada al baño y la falta de tapa de pared del depósito de agua.

32.6 Respecto al acceso en cada CIM se verificó lo siguiente:

32.6.1.- El acceso Al CIM Dignxos de Ser, no contempla que puedan asistir personas con movilidad reducida, el acceso es a través de una escalera de solo 0.90m de ancho en un solo tramo con escalones compensados. No hay ningún elevador o sistema de asistencia en la escalera.

32.6.2.- En el ingreso del CIM Minerva Mirabal, se encontró una fisura horizontal en los escalones de acceso.

32.6.3.- El recorrido de acceso al dispositivo Lohana Berkins, no se encuentra bien señalizado.

33.- Observaciones de infraestructura específicas de cada CIM:

33.1.- Elvira Rawson: No cuenta con baño para discapacitados, el baño de personal tiene barrales para personas con discapacidad, pero no cumple con los requerimientos para ser un baño de discapacitados.

33.2.- Dignxos de Ser: - La escalera que va del primer piso al segundo piso, si bien es amplia, no cuenta con baranda de los dos lados, carece de asistencia para personas con movilidad reducida y también tiene 4 escalones del primer tramo de la misma, sin baranda en ambos lados compensados en la llegada.

33.3.- Lohana Berkins: En el sector de sanitarios se detectó una fisura en la losa, en sentido transversal al muro de acceso.

33.4.- El establecimiento no posee teclas de encendido y apagado de luces, el mismo deben realizarlo desde el tablero eléctrico.

Control Interno

34) Relevamiento Ficha RUM

- Respecto a si cuentan con Patrocinio Letrado por parte del CIM, en los legajos no se pudo visualizar documentación que acreditara el seguimiento de la causa por el letrado en el 100% de los legajos.

- El 43,3% no poseen Formulario RUM de ingreso (26/60)
- En el 13,3% no consta la nacionalidad (8/60)
- En el 15% de los casos no consta la edad de la víctima (9/60).
- En el 25% no consta si tiene hijos (15/60).

- En el 23,3% de los casos no consta si cuenta con ingresos (14/60)
- En el 8,3% no se registra situación habitacional (5/60).
- En el 38,3% no consta en que sistema de salud se atiende (23/60)
- En el 25% de los casos no consta el nivel educativo, (15/60)
- En el 48,3% no se especifica el nivel de violencia (alto/medio/bajo) (29/60)
- En el 13,3% no se especifica el tipo de violencia ejercida e (8/60)
- En el 41,7% no consta si la persona continua o no en tratamiento/asesoramiento en el CIM: (25/60)

35) Respecto a los datos del agresor:

- En el 53% (32/60) de los casos relevados no hay constancia del nivel educativo y de los antecedentes de violencia-
- En el 47% (28/60) no consta el DNI.
- En el 40% (24/60) no hay constancia del consumo de sustancias

VI.- Recomendaciones

Estructura y designaciones

Recomendación 1. Incluir en la estructura formal de la DGMUJ las coordinaciones de cada CIM a los fines de contar tanto con las responsabilidades respectivas definidas como también con su correspondiente reflejo presupuestario.

Normativa específica aplicable

Recomendaciones 2,3 y 4. Definir el alcance del tipo de patrocinio brindado por los CIMs y actualizar el Protocolo de Intervención del Programa Atención Integral a Víctimas de Violencia Doméstica y Sexual aprobado por la Resolución N° 856/MDSGC/2011 respecto a: a) la cantidad de CIMs, b) las líneas de la Central de Llamadas, c) los campos de género en la planilla RUM; Además, debe velar por la publicación de las Resoluciones en el Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires, en virtud de dar cumplimiento a la obligación del Estado de dar a conocer los actos de gobierno.

Convenios

Recomendación 5. Promover las acciones pertinentes para establecer formalmente los criterios de selección y el parámetro utilizado para determinar el monto a pagar a las Organizaciones que brindan servicios en el Programa.

Recomendación 6. Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 7 inciso c) y 122 inc. 1 de la Ley N° 70 y así poder asegurar una conducción económica, eficaz y eficiente.

Recomendaciones 6.1, 6.2 y 6.3. Formalizar el contenido que deben tener los informes de gestión y asegurar el cumplimiento de las tareas de supervisión.

Recomendaciones 7 y 8. Especificar en qué consisten los gastos de conservación y mantenimiento que tienen que realizar las partes firmantes y también, determinar las condiciones edilicias mínimas que deben cumplirse para el funcionamiento de los Centros Integrales de la Mujer.

Recomendaciones 9, 9.1, 9.2, 10 y 11. Arbitrar las medidas necesarias para implementar y mantener un sistema de control interno eficiente y eficaz a efectos evitar las inconsistencias detectadas en los convenios analizados.

Recomendaciones 12, 12.1 y 12.2. Procurar cuando se producen rescisiones con las Organizaciones que ambas partes se avengan a lo estipulado en el convenio suscripto.

Presupuesto

Recomendación 13. Cumplimentar lo dispuesto en los artículos 28, 48 y 49 de la Ley 70, en la ejecución del presupuesto del Programa 69.

Recomendación 14. Ajustar los procesos de compras, ventas y contrataciones de bienes y servicios al régimen jurídico establecido en la Ley N° 2.095.

Recomendación 15. Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 63 de la Ley N°70: "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 correspondiente".

Metas

Recomendaciones 16, 17 y 19. Exponer las metas físicas programadas y ejecutadas de forma que permita una evaluación sobre lo efectivamente alcanzado por Actividad, evitando las inconsistencias de información entre los diferentes organismos.

Recomendación 18. Velar por que las metas presupuestarias reflejen la asignación territorial que corresponda.

Recomendaciones 20 y 22. Evitar las inconsistencias en las diferentes fuentes de información respecto a la cobertura efectivamente brindada por parte de los CIMs y la Central de llamadas.

Recomendación 21. Estandarizar la modalidad de conteo conforme a la unidad de medida definida como meta.

Recomendación 23. Garantizar la supervisión de 24 hs. que requiere la Central, sin que implique una sobrecarga de tareas de fines de semana, en virtud de que deben encontrarse disponibles para cualquier inconveniente que surja.

Recomendaciones 24 y 25. Reparar la instalación eléctrica, cables expuestos en los extremos debido a que no se encuentran recubiertos con los accesorios pertinentes y contar con un plan de contingencia para los casos de corte del suministro eléctrico.

Centro Integrales de la Mujer (CIM)

Recomendación 26. Establecer lineamientos específicos respecto al tipo de registro en cada CIM, indistintamente de la modalidad de atención que se brinde en cada uno de ellos.

Recomendación 27. Fortalecer los equipos interdisciplinarios de los CIMs, procurando que resulten suficientes para brindar una respuesta acorde a la calidad y cantidad de servicios ofrecidos y así también, evitar la conformación de listas de espera en cada uno de ellos.

Recomendación 28. Propender acciones para la incorporación de un profesional en psiquiatría que facilite la interconsulta durante los procesos de admisión y derivación, a los efectos de agilizar tiempos en la toma de decisiones e intervenciones requeridas.

CIM Pepa Gaitan

Recomendación 29. Controlar que no se desarrollen actividades que no se encuentran estipuladas en el Convenio celebrado en el marco de la gestión asociada.

Recomendación 30. Dar cumplimiento a la conformación del equipo interdisciplinario según lo establecido en el Protocolo, incorporando el perfil de Trabajadora/or Social.

CIM 12 y 15

Recomendación 31. Procurar que los registros estadísticos resguarden la integridad de la información tanto cualitativa como cuantitativa.

Relevamiento in situ de Infraestructura

Recomendación 32.1 Adecuar las instalaciones correspondientes a los CIMs Elvira Rawson y CIM 15, a la totalidad de los requerimientos mínimos de habitabilidad conforme al Código de Edificación.

Recomendación 32.2. Procurar que los CIMs resguarden la privacidad, tanto en las fachadas de los CIMs Elvira Rawson, Lohana Berkins y CIM 15, como también, en los consultorios de Lohana Berkin y CIM 15.

Recomendaciones 32.3 y 32.4 Administrar las medidas necesarias para que cuenten con la adecuada ventilación los CIMs Elvira Rawson, Pepa Gaitán, Minerva Mirabal y CIM 15, como también la climatización en el caso del CIM Elvira Rawson.

Recomendaciones 32.5 y 33.6 Reparar el óxido constatado en los CIM Minerva Mirabal y en el CIM Pepa Gaitán.

Recomendación 32.6 Acondicionar los accesos de los CIMs: Dignox de Ser, Minerva Mirabal, Lohana Berkins.

Recomendación 33.1 Implementar las acciones correctivas para que el baño del CIM Elvira Rawson, al ser único en el dispositivo, cumpla con los requerimientos correspondientes a un baño de discapacitados.

Recomendaciones 33.2, 33.3 y 33.4. Arbitrar las medidas correctivas para el correcto funcionamiento edilicio de los CIMs Lohana Berkins, Dignox de Ser y CIM 15.

Control Interno

Recomendaciones 34. y 35. Procurar la integralidad de la documentación completa que deben contener los campos de información del Formulario RUM, en relación a la víctima como también los de su agresor.

VII. Conclusión:

Tanto la Actividad 11000 “Línea 144” y la Actividad 12000 “Centros Integrales de la Mujer” correspondientes al Programa 69 que funcionan bajo la órbita de la Dirección General de la Mujer (DGMUJ), se encuentran enmarcadas en la Resolución N° 856/MDSGC/2011 que aprueba el Protocolo de Intervención del Programa Atención Integral a Víctimas de Violencia Doméstica y Sexual. Este Protocolo requiere la actualización de su contenido, en aspectos tales como: la cantidad total de CIMs, la unificación de la Central de Llamadas - Línea 144 con Nación, la planilla RUM.

Respecto a los CIMs, se destaca como fortaleza la diversidad de enfoques en la asistencia, tanto en los dispositivos propios como en los de gestión asociada con diferentes ONGs especialistas en la temática. Ello implica la necesidad de contar con lineamientos estandarizados que unifiquen criterios en cada uno de ellos y permitan la evaluación de las medidas adoptadas en cada caso.

En relación a los convenios que regulan los CIMs, se constató que en los mismos no se establecen criterios formales, tanto para la selección como para la determinación del monto a pagar a las organizaciones. Asimismo, tampoco se especifica, en qué consisten los gastos de conservación y mantenimiento que tienen que rendir y las condiciones edilicias mínimas que deben cumplirse para el funcionamiento de los dispositivos.

Respecto a la demanda de la Línea 144, durante el 2021, se incorporó el chat BOTI como otra vía de asistencia y se dispuso personal de los CIMs para cubrir su atención.

Del análisis presupuestario, se destaca la necesidad de cumplir con siguientes obligaciones establecidas en la Ley N°70: en el registro del anteproyecto, la rendición y exposición de las metas y la necesidad de ajustar los

procedimientos de compras y contrataciones a lo establecido en la Ley N° 2095.

El control interno muestra fallas en diferentes instancias de registro e información que abarca la suscripción de los convenios, la elaboración de estadísticas y la actualización de los listados de personal.

Por último, cabe resaltar, que los recursos humanos tanto de la Línea 144 como de los CIMs que conforman los equipos interdisciplinarios (psicóloga/o, abogada/o y trabajadora/or social) son recursos indispensables para el logro del objetivo del Programa que involucra la prestación integral para la contención a las víctimas de violencia de género.

ANEXO 1: Marco Normativo

TIPO DE NORMA	Publicada	Sancionada	Síntesis
Constitución Nacional	10/01/1995 Boletín Oficial (BO) N° 28.057	15/12/1994	Ley Fundamental. Principios Generales. Pactos internacionales.
Ley 23.054	19/03/1984	01/03/1984	Aprueba la Convención Americana de los Derechos Humanos (Pacto San José de Costa Rica) celebrada en 1969.
Ley 23.179	03/06/1985 Boletín Oficial (BO) N° 25.690	08/05/1985 Decreto 964/1985	Aprueba la Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en Nueva York (Estados Unidos de América) el 18 de diciembre de 1979.
Ley 24.632	09/04/1996 Boletín Oficial (BO) N° 28370	17/03/1996	Aprueba la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención Belem do Pará) adoptada por la Asamblea General de la Organización de los Estados Americanos en 1994.
Ley 26.485	14/04/2009 Boletín Oficial (BO) N° 31432	11/03/2009	Establece la Protección Integral para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres en los Ámbitos en los que Desarrollen sus Relaciones Interpersonales.
Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires	01/10/1996 Boletín Oficial (BOCBA) N° 47	29/12/2016	Ley Fundamental. Principios Generales.
Ley 4036	09/02/2012 Boletín Oficial (BOCBA) N° 3851	24/11/2011	Ley para la Protección Integral de los Derechos Sociales de Niños Niñas y Adolescentes - Adultos Mayores - Mujeres - Personas con Discapacidad
Ley 1265	27/01/2005 Boletín Oficial (BOCBA) N° 2118	04/12/2003	Establece procedimientos para la protección y asistencia las víctimas de violencia familiar y doméstica, su prevención y la promoción de vínculos libres de violencia.
Ley 1688	08/06/2005 Boletín Oficial (BOCBA) N° 2207	28/04/2005	Regula la prevención y asistencia a las víctimas de violencia familiar y doméstica.
Ley 1845	03/08/2006 Boletín Oficial (BOCBA) N° 2494	24/11/2005	Garantiza la protección de datos personales destinados a ser asentados en el sector público.
Ley 2952	26/01/2009 Boletín Oficial (BOCBA) N° 3103	04/12/2008	Aprueba el Convenio de Colaboración celebrado entre la Corte Suprema de Justicia de la Nación para la atención de casos de violencia doméstica y el GCBA.

“1983-2023. 40 Años de Democracia”

Ley 5466	11/01/2016 Boletín Oficial (BOCBA) N° 4797	03/12/2015	Modifica el Art. 15 de la Ley 1688 estableciendo la cantidad por Comuna y por cantidad de mujeres que debe atender por Comuna.
Resolución 760/MDSGC/2009	23/07/2009 Boletín Oficial (BOCBA) N° 3221	08/06/2009	Se establece circuito de articulación de la Dirección General de la Mujer para la atención de casos de Violencia Doméstica - Convenio de Cooperación con la Corte Suprema de Justicia de la Nación para la atención de casos de violencia doméstica - Protocolo de Derivación de Casos - Oficina de Violencia Doméstica
Resolución 856-MDSGC/11	NO PUBLICADA		Crea el Programa de Atención Integral a Víctimas de Violencia Doméstica y Sexual. Aprueba el Protocolo de Intervención del Programa Atención Integral a Víctimas de Violencia Doméstica y Sexual.

ANEXO 2: Descripción de Acciones de las Jefaturas

JEFATURA DE DEPARTAMENTO CENTRAL DE LLAMADAS – LÍNEA 144.

Descripción de Acciones.

- Promover, supervisar y evaluar la aplicación de técnicas y normas establecidas para el correcto funcionamiento de la Central de Llamadas - Línea 144.
- Coordinar el proceso de asistencia, atención, contención y orientación de los llamados recibidos. Confeccionar y elevar a la Gerencia Operativa Atención Integral a las Víctimas de Violencia informes periódicos de gestión.
- Asesorar a la Gerencia Operativa en la estrategia de difusión y comunicación del servicio prestado por la Central de Llamadas - Línea 144.
- Coordinar la realización de capacitaciones y/o jornadas de actualización para el personal a su cargo y otras instituciones que soliciten asesoría respecto a la atención telefónica de personas que atraviesan situaciones de violencia
- Asistir a la Gerencia Operativa en la producción de estadísticas e indicadores para la mejora de la planificación en el marco de sus competencias.

- JEFATURA DE SECCIÓN TURNO SÁBADOS, DOMINGOS Y FERIADOS

Descripción de Acciones

- Supervisar y evaluar la atención efectuada por las operadoras de la Central de Llamadas - Línea 144 que se desempeñan durante los días sábados, domingos y feriados
- Supervisar que los registros de las llamadas ingresadas estén elaborados correctamente. - Participar en la confección de informes de gestión y estadísticas
- Participar en las jornadas de actualización y capacitación del personal a su cargo.

JEFATURA DE DIVISIÓN CENTROS INTEGRALES DE LA MUJER (CIM) Y OTROS DISPOSITIVOS DE INTERVENCIÓN

Descripción de Acciones.

- Promover, evaluar y supervisar las tareas desarrolladas por los equipos que se desempeñan en los Centros Integrales de la Mujer (CIM) a cargo de la Gerencia Operativa, ya sean propios o de gestión asociada.
- Planificar y supervisar las tareas desarrolladas por los equipos que se desempeñan en los otros dispositivos de intervención a cargo de la Gerencia Operativa.
- Articular con otros dispositivos y entes gubernamentales y no gubernamentales con el objeto de brindar una atención integral a la población asistida por los Centros Integrales de la Mujer y otros dispositivos de intervención.
- Supervisar la elaboración de informes sobre admisiones y tratamientos psicológicos de las personas asistidas en los Centros Integrales de la Mujer a su cargo.
- Cumplir con los requerimientos judiciales que refieran a las atenciones efectuadas en los Centros Integrales de la Mujer a su cargo.
- Confeccionar y elevar a la Gerencia Operativa informes periódicos de gestión.
- Coordinar la realización de visitas y reuniones periódicas a cada uno de los Centros Integrales de la Mujer.

- Gestionar y coordinar encuentros de formación e intercambio para los equipos técnicos y personal administrativo que se desempeñan en los Centros Integrales de la Mujer y demás dispositivos de intervención.

JEFATURA DE SECCIÓN CENTROS INTEGRALES DE LA MUJER (CIM) ZONA NORTE

Descripción de Acciones

- . Coordinar las tareas desarrolladas por los equipos que se desempeñan en los Centros Integrales de la Mujer que conforman la Zona Norte.
- Coordinar la realización de visitas y reuniones periódicas a cada uno de los Centros Integrales de la Mujer que conforman la Zona Norte.
- Efectuar el seguimiento de las intervenciones realizadas a la población asistida por los diferentes Centros Integrales de la Mujer a su cargo.
- Confeccionar y elevar a la Jefatura de División informes de gestión referidos a las atenciones efectuadas en los Centros Integrales de la Mujer a su cargo.
- Supervisar la disponibilidad de insumos en cada uno de los Centros Integrales de la Mujer que conforman la Zona Norte.

JEFATURA DE SECCIÓN CENTROS INTEGRALES DE LA MUJER (CIM) ZONA CENTRO

Descripción de Acciones.

- Coordinar las tareas desarrolladas por los equipos que se desempeñan en los Centros Integrales de la Mujer que conforman la Zona Centro.
- Coordinar la realización de visitas y reuniones periódicas a cada uno de los Centros Integrales de la Mujer que conforman la Zona Centro.
- Efectuar el seguimiento de las intervenciones realizadas a la población asistida por los diferentes Centros Integrales de la Mujer a su cargo.
- Confeccionar y elevar a la Jefatura de División informes de gestión referidos a las atenciones efectuadas en los Centros Integrales de la Mujer a su cargo.
- Supervisar la disponibilidad de insumos en cada uno de los Centros Integrales de la Mujer que conforman la Zona Centro.

JEFATURA DE SECCIÓN CENTROS INTEGRALES DE LA MUJER (CIM) ZONA SUR

Descripción de Acciones.

- Coordinar las tareas desarrolladas por los equipos que se desempeñan en los Centros Integrales de la Mujer que conforman la Zona Sur.
- Coordinar la realización de visitas y reuniones periódicas a cada uno de los Centros Integrales de la Mujer que conforman la Zona Sur.
- Efectuar el seguimiento de las intervenciones realizadas a la población asistida por los diferentes Centros Integrales de la Mujer a su cargo.
- Confeccionar y elevar a la Jefatura de División informes de gestión referidos a las atenciones efectuadas en los Centros Integrales de la Mujer a su cargo.
- Supervisar la disponibilidad de insumos en cada uno de los Centros Integrales de la Mujer que conforman la Zona Sur.

JEFATURA DE SECCIÓN OTROS DISPOSITIVOS DE INTERVENCIÓN

Descripción de Acciones.

“1983-2023. 40 Años de Democracia”

-
- Coordinar las tareas desarrolladas por los equipos que se desempeñan en los Dispositivos de Intervención a su cargo.
 - Coordinar la realización de visitas y reuniones periódicas a cada uno de los espacios en los que funcionan los Dispositivos de Intervención.
 - Efectuar el seguimiento de las intervenciones realizadas a la población asistida por los diferentes equipos que conforman los Dispositivos de Intervención.
 - Confeccionar y elevar a la Jefatura de División informes de gestión referidos a las atenciones efectuadas en los Dispositivos de Intervención a su cargo.
 - Supervisar la disponibilidad de insumos en cada uno de los espacios en los que funcionan los Dispositivos de Intervención.

ANEXO 3: RUM

Ficha RUM, ejemplar del Protocolo de Intervención de los CIMs.

1 - FICHA DE REGISTRO ÚNICO DE LA MUJER (RUM) - CIM Y NV

1 Cód. Instit: DGMUJ	2 N° de registro interno:	3 N° de registro único:
4 Fecha:	5 Horario:	6 Profesional que atiende:

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

7 Apellido:	8 Nombre:	9 Tipo Doc. Nro.		
10 Domicilio:	11 CP:	12 Localidad/CABA:		
13 Teléfono (pers):	14 Teléfono (contacto):	15 Edad:		
<table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;"> 16 Estado Civil Soltera ☐ Casada ☐ Unión civil ☐ Unión de hecho ☐ Divorc/ Separada ☐ Viuda ☐ </td> <td style="width: 50%;"> 17 Lugar de nacimiento CABA ☐ Gran Bs As ☐ Pcia. de Bs.As. ☐ Otras Prov. ☐ Otro país ☐ </td> </tr> </table>			16 Estado Civil Soltera ☐ Casada ☐ Unión civil ☐ Unión de hecho ☐ Divorc/ Separada ☐ Viuda ☐	17 Lugar de nacimiento CABA ☐ Gran Bs As ☐ Pcia. de Bs.As. ☐ Otras Prov. ☐ Otro país ☐
16 Estado Civil Soltera ☐ Casada ☐ Unión civil ☐ Unión de hecho ☐ Divorc/ Separada ☐ Viuda ☐	17 Lugar de nacimiento CABA ☐ Gran Bs As ☐ Pcia. de Bs.As. ☐ Otras Prov. ☐ Otro país ☐			
18 ¿Es la primera vez que se se acerca a DGMUJ?: SI ☐ NO ☐				

CARACTERIZACIÓN SOCIAL y ECONOMICA

COMPOSICIÓN DEL GRUPO FAMILIAR

19 Cantidad de hijos:	20 Cant. hijos menores no convivientes:	21 Composición del grupo familiar conviviente
--	--	---

	APELLIDO	NOMBRE	EDAD	SEXO		PARENTESCO										DISCAPA- CIDAD (indicar tipo)	OBSERVACIONES
				Fem	Mascul	Cony/ conc.	Hijo/a	Padre/Madre	Hijo/a conyug	Hermano/a	Suegro/a	Otros parentesco	Otro no parent				
1																	
2																	
3																	
4																	
5																	
6																	
7																	
8																	
9																	
10																	

22 OBSERVACIONES SOBRE EL AGRESOR:

“1983-2023. 40 Años de Democracia”

CARACTERIZACIÓN SOCIAL y ECONÓMICA
Participación económica. Situación habitacional. Cobertura de salud. Nivel educativo. Situación de migración

23 Tenencia de vivienda Propia bien conyugal Propia no conyugal De la pareja Alquilada Pensión/hotel/conventillo Prestada/ cedida/ ocupada Vivienda compartida Otro ¿Cuál?	24 Disponibilidad habitacional para permanecer (en caso de exclusión) SI NO	25 Disponibilidad de ingresos propios SI NO
26 Condición de actividad (según ingresos) Ocupada remunerada Desocupada Inactiva: Jubilada/pensionada No trabaja ni busca Estudiante Ama de casa Otra situación ¿Cuál?	27 Categoría ocupacional (sólo para ocupadas) Obrera/ empleada Trabajadora cuentapropista Patrona/empleadora Empleada doméstica Changas/ trabajo informal: Rural Taller clandestino cartonera trabajadora sexual Otra situación ¿Cuál?:	28 Beneficiaria Plan Social SI ¿Cuál/es? NO 29 Cobertura de Salud Obra Social/ Mutual Prepaga Sistema Público
30 Sabe leer y escribir SI NO	31 Nivel educativo Sin educ. formal/primaria incompl. Primaria completa Secundaria incompleta Secundaria completa Terciario incompleto Terciario completo Universitario incompleto Universitario completo Posgrado	32 Antecedentes de migración SI NO 33 Procedencia de migración Otra provincia- ¿Cuál? País limítrofe- ¿Cuál? País no limítrofe- ¿Cuál? 34 Tiempo de permanencia(en años) 35 Migración múltiple(golondrina) SI NO

“1983-2023. 40 Años de Democracia”

EVALUACIÓN DE LA VIOLENCIA Y RIESGO
(Gravedad-Cronicidad-Vínculo víctima- agresor-Reproducción intergeneracional de la violencia-Factores desencadenantes-Factores de protección-Impacto)

36 (Indicar gravedad para cada uno de los tipos indicados)

Tipo y gravedad de violencia recibida	Gravedad				
	Muy Alta	Alta	Relativa	Baja	
1 Violencia física					
2 Agresión verbal/psicol./emocional					
3 Violencia sexual/ reproductiva					
4 Violencia económica/ patrimonial					
5 Restricción participación social					
6 Violencia ambiental					

37 Vínculo con el agresor:

Concubino/conviue convive

Pareja no-conviviente/novio

Ex concubino/ convuue

Ex novio

Hijo

Hija

Hermano

Hermana

Padre

Madre

Otro ¿Cuál?

38 Tiempo de vínculo con el agresor(en años)

39 Tiempo de maltrato (en años)

40 Antecedentes de violencia historia familiar:

NO

SI

Tipo de violencia

Violencia física/ psicol

Violencia/abuso sexual

Testioo de violencia

Abandono

Otro (especificar)

41 Antecedentes de violencia con otra pareja:

NO

SI

Tipo de violencia

Violencia física

Agresión verbal/psicol./emocional

Violencia sexual/ reproductiva

Violencia económica/ patrimonial

Restricción participación social

Violencia ambiental

Otro (especificar)

42 Hechos que asocia a los episodios de violencia (se puede indicar más de 1 opción)

Embarazo- nac. Hijos

Celos

Problemas laborales

Alcohol/ sustancias psicoactivas

Autonomía movimientos víctima

Impredicible/ confuso

No percibe factores asociados

Otros ¿Cuáles?

43 Desencadenante de la consulta (se puede indicar más de 1 opción)

Hijos grandes/ se fueron de casa

Golpes a los hijos/as

Conocimiento del probl. en otros

Adulterio/ infidelidad

Por solicitud/ pedido un hijo/a

Siente que está en sit. límite

Tuvo miedo (más que habitual)

Razones legales/ jurídicas

Por decisión de otros (derivación)

Otro ¿Cuál?

44 Indicadores de riesgo físico/estado de salud (se puede indicar más de 1)

Signos lesivos/síntomas agresión

Antecedentes amenaza muerte

Utiil/presenc armas blancas/fuego

Aborto provocado intenc. x agresor

Intentos de suicidio (no ideación)

45 Estado de salud (se puede indicar más de 1 opción)

Trastornos de sueño

Trastornos de alimentación

Trastornos digestivos

Inestabilidad de ansiedad/ antideor

Consumo de alcohol/drogaas

Enfermedades infectocontagiosas

Otros trastornos ¿Cuáles?

46 Víctima embarazada

NO

SI

47 Dificultades o pérdida de estudios

NO

SI

48 Problemas laborales por violencia

NO

SI

49 Pérdida de empleo por violencia

NO

SI

50 Limitaciones para buscar empleo por violencia

NO

SI

51 Maltrato extendido al grupo filiar

NO

SI ¿A quienes?

52 Red social v comunitaria

Parientes a quien recurrir

Amigos, vecinos, compo. trabajo

Participa en ora. comunitaria

ANEXO 4: Evaluación de riesgos de auditoría¹⁴⁵

En todo contexto organizacional, el riesgo se define como la posibilidad de ocurrencia de un acontecimiento que pueda afectar el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales. Las Normas Básicas de la Auditoría General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires definen los riesgos de auditoría, como aquellas circunstancias de carácter cuantitativo o cualitativo, que pueden influir, aumentando las posibilidades de error en las conclusiones de la auditoría.

Los riesgos pueden identificarse en:

1. Riesgo Inherente: Propio de la naturaleza y actividades de la entidad.
2. Riesgo de Control: Propio del sistema de control interno de la entidad.
3. Riesgo de Detección: Propio de las actividades que realiza el auditor. La planificación de técnicas de muestreo estadístico, sobre universos heterogéneos, obliga al auditor a aplicar muestreo por criterio del mismo, lo cual aumenta los riesgos de no detección de desvíos.

En la presente auditoría, se procedió a identificar los riesgos de la siguiente manera: se estableció el tipo de atención que había que prestarles a las diversas actividades del organismo, con referencia a sus posibles desvíos e inclinaciones, y la profundidad y características de los procedimientos por aplicar.

Para la presente auditoría, se identificó como candidato “la Asistencia a Víctimas de Violencia a través de la Central de Llamadas - Línea 144 CABA y los Centros Integrales de la Mujer (CIM)”.

La medición de los riesgos se realizó de acuerdo a la mensurabilidad de los siguientes aspectos, en función de las características del auditado y del contexto de emergencia sanitaria ante Pandemia de Covid-19 del período bajo examen (2021):

¹⁴⁵ La metodología aplicada está basada en el Manual de Análisis de Riesgos de la Sindicatura General de la Ciudad de Buenos Aires, aprobado por Resolución N°227/SGCBA/16.

1. Sensibilidad social (cubre riesgo inherente)

Es un criterio que hace a la evaluación del riesgo inherente a las características propias del auditado y, el contexto de emergencia en sí mismo constituye este tipo de riesgo. Señala el potencial existente en materia de errores que pueden pasar desapercibidos por la gravedad contenida en actividades con un alto grado de sensibilidad, que se profundiza ante la realidad de la emergencia, impactando directamente en la población de mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia. El criterio, además reconoce la importancia relativa que tiene el Programa 69 dentro de la evaluación de políticas públicas sociales en la AGCBA y en otros organismos de control como la Defensoría de la Ciudad.

2. Urgencia (cubre riesgo inherente)

Es un criterio que hace a la evaluación del riesgo inherente a las características propias del auditado, el cual también se profundiza en el marco de la emergencia. Señala el potencial existente en materia de errores que pueden pasar desapercibidos debido a la exigencia de inmediatez en la ejecución de las actividades auditadas. Evalúa los riesgos que conllevan las acciones que requieren respuesta expedita para lograr el desenvolvimiento de las actividades esenciales de la Central de Llamadas y de los CIMs, y considera el nivel de capacidad de respuesta, de coordinación requerida en los procesos y articulación inter e intra institucional.

3. Alcance de la Interrupción (cubre riesgo inherente)

Es un criterio que comprende el riesgo inherente a la interrupción de las actividades habituales del auditado en el contexto de emergencia, cuyo alcance es desconocido para el auditor. Incluye la adopción de nuevas formas de reorganizar el trabajo para garantizar el otorgamiento de los servicios esenciales que brindan los dispositivos y, al mismo tiempo, preservar la salud pública general y particular de las personas. Requiere conocer las actividades presenciales críticas, los procesos prioritarios y no prioritarios, los cambios en los procesos (forma, tiempo, plazos, etc.), la modificación de los horarios habituales de trabajo y lugar de prestación del servicio del personal y los mecanismos implementados para la comunicación en este contexto.

4. Cambios en el sistema de control interno (cubre riesgo de control)

La rapidez de los cambios en tiempos de emergencia impacta en el sistema de control interno del auditado y, por ende, el riesgo de control crece, requiriendo

contar con un mayor alcance de auditoría respecto a todos sus componentes (Ambiente de control, Actividades de control, Supervisión y monitoreo, Información y comunicación, Cambio de responsables). Evalúa la existencia de normativa aplicable a las actividades del Programa 69 y de protocolos de actuación y procedimientos de trabajo implementados con motivo de la emergencia, su nivel de cumplimiento, la adecuada asignación de responsabilidad y la delegación de autoridad, la existencia de una clara separación y definición de funciones, los mecanismos de detección y solución de errores, la adecuada experiencia y trayectoria laboral de los funcionarios que llevan a cabo la gestión, la suficiencia y adecuación del personal y de recursos materiales y tecnológicos para el cumplimiento de las tareas, la confiabilidad de la información, la carga de las personas asistidas y las prestaciones que brindan los CIMs, la existencia de un sistema único de registración de datos, la carga de las personas atendidas y asesoradas mediante la Central de Llamadas, el seguimiento y monitoreo de las organizaciones conveniadas, la capacitación que recibe el personal, y la generación de reportes y de estadísticas.

5. Alcance de la auditoría (cubre riesgo de no detección)

El alcance de la auditoría está relacionado con la cantidad de evidencia suficiente, relevante y pertinente con la que puede contar el equipo auditor (de tipo documental, testimonial, física y analítica) y los procedimientos que pueden ser aplicados para emitir opinión. Incluye la información documental que puede ser proporcionada por el auditado con la debida seguridad, la disponibilidad de herramientas para garantizar el desarrollo de la auditoría, los niveles de acceso a los sistemas, la informatización de los procesos, y el acuerdo sobre las vías de comunicación con el auditado.

6. Cambios en la gestión (cubre riesgo inherente, riesgo de control y de no detección)

Este criterio refleja la falta de experiencia y permanencia en la función del personal de conducción o no ser quienes gestionaron el periodo auditado condicionando el tiempo de respuesta y contar integra, suficiente y competente para concluir al respecto.

Habiéndose ya seleccionado al candidato de auditoría y, a partir de los factores de riesgo expuestos, se procederá a categorizarlos según su importancia, siendo 6 el más importante a tener en cuenta y 1 el menos importante.

Seguidamente, se establecerá al interior de cada uno de ellos el valor de 0 a 3, de acuerdo a como influye cada factor en el candidato, siendo su sistema de gradación el siguiente:

- 0- No es aplicable.
- 1- Buen o alto control interno.
- 2- Medio.
- 3- Escaso o bajo control interno.

El valor asignado a cada factor de riesgo (del 6 al 1) se multiplica por el número asignado de acuerdo al sistema de gradación (0, 1, 2 ó 3). De la suma de los resultados de la multiplicación de los factores de riesgo por su sistema de gradación, y dividiendo este valor por la suma de los factores de riesgo (la suma de 6+5+4+3+2+1 es igual a 21), resulta el coeficiente de riesgo de control.

El resultado que arroje el coeficiente de riesgo de control permitirá identificar las mayores amenazas a puntos de control clave y confeccionar un adecuado sistema de control basándose en esa información.

A continuación, se presenta la ponderación de los factores de riesgos del candidato, a efectos de establecer aquellos con mayor grado de exposición al riesgo.

Importancia (a) Criterio		Factor de Riesgo (b) a x b
6 Sensibilidad social	3	18
5 Urgencia	3	15
4 Alcance de la interrupción	3	12
3 Cambios en el SCI	3	9
2 Cambios en la gestión	3	6
1 Alcance de la auditoría	3	3

Coeficiente de riesgo de control (d/c) = $63/21 = 3$

En virtud de que, la ponderación de los factores de riesgo de auditoría arroja un coeficiente de riesgo de control igual a 3, se concluye que los controles son bajos, pudiéndose considerar un aumento de control sobre las áreas críticas identificadas.

ANEXO 5: Estadísticas 2020 Central de llamadas

- Remitidas por la coordinación de la línea 144.

Central de llamadas - Año 2020		
Llamadas	Cantidad	% sobre llamadas entrantes
Entrantes	58.493	
Atendidas	44.756	76,52
Abandonadas	13.737	23,48

Abandonadas 2020		
Llamadas	Cantidad	% sobre llamadas abandonadas
Atendibles	5.087	37,03
No atendibles	8.650	62,97
Total	13.737	100

FORMULARIO EMERGENCIAS	Cantidad
Móvil Policial (911)	436
SAME (107)	46
137	9
Total	537

TIPOS de Formularios	Cantidad
Llamada/Chat Interrumpida	7.525
Derivación Prov. BsAS	4.423
No Corresponde	3.996
Información Servicios	2.072
Derivación al 147	1.634
Consulta por Varones Agresores	180
Derivación Nación	158
Llamada Laboral Interna	73
Derivación FPIO	14
	13
Llamada de Prensa	7
Ley Brisa	6
Total	20.101

Tipo de Violencia	Cantidad
Psicológica	7.441
Física	4.453
Simbólica	2.120
Económica y patrimonial	2.026
Sexual	798
Testigo de violencia	1
Total	16.839

OTRAS PROBLEMÁTICAS	Cantidad
Violencia IntraFamiliar	1.463
Consultas Legales	1.153
Confl. Vecinales no x Género	961
Salud Mental	467
Demandas Sociales	423
Discriminación	34
Ideas suicidas	9
	8
Total	4.518

“1983-2023. 40 Años de Democracia”

CENTRAL DE LLAMADAS - AÑO 2020								
Año 2020	Entrantes	Atendidas	Abandonadas	Abandonadas Atendibles	Abandonada No Atendible	% Atendidas	% Abandonadas	% Abandonadas Atendibles
Enero	2.918	2.466	452	66	386	84,51%	15,49%	2,61%
Febrero	2.249	1.843	406	88	318	81,95%	18,05%	4,56%
Marzo	4.517	3.532	985	203	782	78,19%	21,81%	5,44%
Abril	6.296	4.972	1.324	475	849	78,97%	21,03%	8,72%
Mayo	5.645	4.243	1.402	531	871	75,16%	24,84%	11,12%
Junio	5.760	4.240	1.520	657	863	73,61%	26,39%	13,42%
Julio	5.569	4.200	1.369	526	843	75,42%	24,58%	11,13%
Agosto	5.421	4.094	1.327	495	832	75,52%	24,48%	10,79%
Septiembre	5.348	4.078	1.270	515	755	76,25%	23,75%	11,21%
Octubre	5.348	4.108	1.240	533	707	76,81%	23,19%	11,48%
Noviembre	4.634	3.411	1.223	495	728	73,61%	26,39%	12,67%
Diciembre	4.788	3.569	1.219	503	716	74,54%	25,46%	12,35%
Total	58.493	44.756	13.737	5.087	8.650	76,52%	23,48%	10,21%

Año 2020	CENTRAL DE LLAMADAS - AÑO 2020			
	Atendidas antes de 20 segundos	Casos	Minutos hablados	Minutos Carga (Estimados)
Enero	2.197,00		15.702,00	
Febrero	1.647,00		10.840,00	
Marzo	2.671,00	1.630,00	21.556,00	10.970,00
Abril	3.662,00	3.848,00	30.844,00	27.759,00
Mayo	2.603,00	4.061,00	25.716,00	28.955,00
Junio	2.672,00	3.593,00	25.005,00	25.626,00
Julio	2.521,00	3.561,00	24.552,00	24.478,00
Agosto	2.334,00	3.806,00	23.623,00	26.060,00
Septiembre	2.366,00	3.337,00	22.735,00	23.426,00
Octubre	2.348,00	3.504,00	21.456,00	24.193,00
Noviembre	1.793,00	3.477,00	17.882,00	22.967,00
Diciembre	1.974,00	3.066,00	18.051,00	20.955,00
Total	28788	33.883	257.961	235.389



“1983-2023. 40 Años de Democracia”

Derivación	Cantidad
Otras Líneas	3851
MPF Ministerio Público Fiscal	3305
911	2480
OVD	1882
Comisaría	1385
Proteger	421
CIM - Minerva Mirabal	308
CIM - Margarita Malharro	267
CIM - Dignos de Ser	256
CIM - Elvira Rawson	244
CIM - María Gallego	239
CIM - Pepa Gaitán	230
137	213
CIM - Lugar Mujer	206
CIM - Macacha Guemes	204
CIM - Isabel Calvo	193
Defensorías Provinciales	178
Tribunales	174
CIM - Carolina Muzzilli	158
Red de Salud	150
CIM - Alicia Moreau	126
CIM - Fenia Chertkoff	101
Hospital	94
CIM - Alfonsina Storni	88
CIM - Maria Elena Walsh	88
CIM - Lohana Berkins	78
DOVIC	71
Sede Comunal	71
CIM - Arminda Aberastury	67
Red Salud	60
OAVL	56
BAP	52
ONG	47
PROGRAMA Lazos	30
UFEM	30

Jean Jaures 220 (C1215ACD) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires



“1983-2023. 40 Años de Democracia”

INADI	25
Atención a la Víctima DDHH	24
PROGRAMA Delitos Sexuales	19
CIM - Trayec. sin Violencia	16
Salud Mental Responde	6
CIM - Florentina Gomez	3
UFISEX	2
CIM - Comuna 15	1
CIM - Lugar de Mujer	1
CNNyA	1
PROGRAMA Maltrato Infantil	1
Total	17502

ANEXO 6

CÓDIGO DE EDIFICACIÓN DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

3.8.6.4 Servicios públicos y/o sociales

3.8.6.4.1 Centro integral de la mujer y/o la diversidad

Se establecen a continuación las condiciones que deben cumplir todos los establecimientos

destinados a Centro integral de la mujer y/o la diversidad incluyendo todas las modalidades de funcionamiento.

Además de las prescripciones que se establecen a continuación, se debe cumplir

con los requisitos que se disponen en los Reglamentos Técnicos.

a. Habitabilidad:

1. Locales de carácter obligatorio:

I. Dirección o administración

II. Sala de espera

III. Consultorio para atención

2. Locales de carácter optativo:

I. Consultorios sanitarios

Todo otro local que no esté determinado expresamente y que sea destinado a los fines específicos del establecimiento, debe cumplir las prescripciones para la clasificación de locales, iluminación y ventilación, establecidas en el presente Código y según se establece en los Reglamentos Técnicos