

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

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

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

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

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

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

	Observación 12.4. El 21,73% (5/23) no surge claramente de los legajos información suficiente que permita determinar en qué casos se debe efectuar una derivación a la OVD. (1 caso de "Asistencia al maltrato de niños y adultos", 1 caso de "Asistencia a mujeres víctimas de delitos contra la integridad sexual", 3 casos de "Noviazgos violentos") <u>Respecto de los Centros Integrales de la Mujer (CIM):</u> Observación 12.5. En el 28 % de legajos (15/54) no surge claramente de la documentación obrante, información suficiente que permita determinar en qué casos se debe efectuar una derivación de las usuarias a la OVD (6 casos en el CIM "María Gallego", 3 casos en "Margarita Malharro", 4 casos en el CIM "Elvira Rawson" y 2 en el CIM. "Alicia Moreau"). Observación 12. 6. El 66..66% de los legajos (36/54) no poseen el tipo de riesgo o evaluación de riesgo (7 casos en el CIM "Villa Lugano", 9 casos en el CIM "María Gallego", 4 casos en el CIM "Alicia Moreau", 5 casos en el CIM "Isabel Calvo", 7 casos en "Margarita Malharro" y 4 casos en el CIM "Elvira Rawson") Observación 12.7. El 31,48 % de los legajos (17/54) no registran la ficha del agresor. (3 en el CIM "Villa Lugano", 6 en el CIM "María Gallego", 4 en el CIM "Alicia Moreau", 3 en el CIM "Margarita Malharro" y 1 en el CIM "Elvira Rawson"). <u>Respecto de la Unidades Convivenciales.</u> Casa "Juana Manso" Observación N° 12.8. En 1de 4 legajos (25%) no consta en los legajos el formulario de ingreso al Hogar (Caso D). Observación N° 12.9: En 2 de 4 legajos (50%) no presenta registrado en los legajos el egreso de las usuarias (Caso C y D). Hogar para Madres Adolescentes "Eva Duarte" Observación N° 12.10. En 1 legajo de 4 (25%) no hay registro del lugar donde fue derivada la usuaria (Caso B). Observación N° 12.11. En 2 legajos de 4 (50% de los casos) no se presenta la denuncia policial realizada (Caso B y D)
--	--

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

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