

GUÍA DE ORIENTACIÓN Y ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DE DELITOS



Buenos Aires Ciudad

Ministerio de Justicia y Seguridad



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

PASOS A SEGUIR SI ES VÍCTIMA DE UN HECHO VIOLENTO

DERECHOS Y GARANTÍAS DE LAS VÍCTIMAS

ETAPAS EMOCIONALES QUE PODRÍA ATRAVESAR LA VÍCTIMA

ANEXOS

MARCO NORMATIVO

SUPERINTENDENCIA DE VIOLENCIA FAMILIAR Y DE GÉNERO

DATOS DE CONTACTO DE RELEVANCIA



INTRODUCCIÓN

Los familiares de víctimas cumplen un rol muy importante dentro del sistema judicial. Sin elegirlo quedan implicados dentro de una situación que ha cambiado sus vidas para siempre y su experiencia en ese contexto se convierte en esencial para poder fortalecer el sistema de justicia ahí donde se encuentra frágil. Para quienes han sufrido un hecho violento es fundamental disponer de suficiente información, en un lenguaje claro, y que brinde respuestas a las dudas e inquietudes sobre cuestiones relevantes.

Es por ello que, desde el **Ministerio de Justicia y Seguridad de la Ciudad de Buenos Aires**, junto con la **Asociación Civil Madres del Dolor**, hemos desarrollado esta **Guía de Orientación a las Víctimas de Delitos**. Esperamos poder acompañarlos en el proceso de duelo y de su participación en el circuito judicial, a través de la información y el asesoramiento brindado en el presente documento.

Madres del Dolor conoce perfectamente el proceso que Ud. está experimentando en este momento y desea que la información contenida en esta Guía sea de ayuda para aliviar la carga. Kevin Sedano fue atropellado, abandonado y falleció el 8 de mayo de 2002. Desde entonces, su madre, Viviam Perrone, junto a Isabel Yaconis, Marta Canillas, Silvia Irigaray, Elvira Torres, Elsa Gómez, Nora Iglesias, Silvia Fredes y Matias Bagnato integran la **Asociación Civil Madres del Dolor**.

Esta Guía primero fue elaborada por International Road Victims´ Partnership y luego, **Viviam Perrone, Jimena Aduriz** (mamá de Ángeles Rawson) y **Matías Bagnato** (víctima de la tragedia de Flores) la desarrollaron a partir de las experiencias propias. En la Argentina esta Guía fue declarada de interés desde la Cámara de Diputados y la Cámara de Senadores del Congreso de la Nación.

En tanto, desde la **Ciudad de Buenos Aires**, existe no sólo un compromiso permanente con la contención a las víctimas desde el primer momento, sino también un plan de seguridad integral con foco en la prevención del delito, basado en la formación, excelencia, cercanía y fundamentalmente profesionalismo. La misión como Estado es acercar la Justicia a la gente. En este sentido, el Ministerio cuenta con un **Observatorio de Víctimas** y brinda el servicio de **Patrocinio Jurídico Gratuito** para quienes lo necesiten.



Sabemos que nadie elige ser víctima, nadie elige tener que pasar un doloroso momento con un ser querido. Usted tiene el derecho de obtener respuestas, verdad y justicia.

NO DESISTA.



MARCELO D'ALESSANDRO
MINISTRO DE JUSTICIA Y SEGURIDAD
DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES



ASOCIACIÓN CIVIL
MADRES DEL DOLOR

PASOS A SEGUIR SI ES VÍCTIMA DE UN HECHO VIOLENTO

- 1) Llame a la línea: 911 (Emergencias). **Después del llamado a la línea 911, el familiar y/o allegado de la víctima debe tomar la decisión de qué pasos quiere seguir. Es necesario tener un período de reflexión para recuperar la calma.**
- 2) Si no es una emergencia puede acercarse a la *Comisaría más cercana*, comunicarse al **0800-33-347225 (FISCAL)** o a denunciar a través de la página web www.mpfciedad.gob.ar.
- 3) Para asistencia legal, puede contactarse con el **Patrocinio Jurídico Penal Gratuito del Ministerio de Justicia y Seguridad**: patrocinio.victimas@buenosaires.gob.ar/ 11 4094 5901.
- 4) Comuníquese a la Asociación Civil **Madres del Dolor** (0800-22 AYUDA, 29832).



PASOS A SEGUIR DESDE QUE ES INFORMADO DEL HECHO

RECOMENDACIONES:

ES ACONSEJABLE QUE ESTÉ ACOMPAÑADO POR UNA PERSONA ALLEGADA EN CADA UNO DE LOS PASOS QUE VA A TRANSITAR. QUIEN ACOMPAÑA DEBE PODER COMPRENDER LO QUE SE LE VA INFORMANDO Y A LA VEZ TENER LA SENSIBILIDAD PARA PODER TRANSMITIRLO AL FAMILIAR DE LA VÍCTIMA. PUEDE SER UN FAMILIAR, AMIGO O VECINO, UNA PERSONA QUE PUEDA PRESTAR ACCIÓN ÚTIL Y QUE TENGA CONOCIMIENTO CERCANO DE LA VÍCTIMA O SUS PERSONAS MÁS ALLEGADAS. VA A SER NECESARIO PARA AYUDAR EN LA PARTE OPERATIVA (TRÁMITES PERTINENTES, TRASLADO, ETC).

Consideraciones importantes:

- Averiguar dónde fue trasladada la víctima. Se puede recurrir a las autoridades que intervinieron en el hecho o en la comisaría más cercana.
- Si fue trasladado a un hospital, concurrir con toda la documentación médica que pueda ser solicitada. Por ejemplo: grupo sanguíneo, historia clínica si la hubiere y otros.
- Si fue trasladado para realizar pericias forenses/autopsia, tener en cuenta que se va a pedir el reconocimiento del cuerpo. Es imprescindible decidir con anterioridad quién lo hará.
- Es recomendable la presencia de un allegado a la escena lo antes posible para entender las circunstancias que llevaron al hecho y para verificar que se haya preservado la escena. El familiar o allegado designado debe ser informado de los resultados surgidos en la identificación del cuerpo.



PARTICIPACIÓN EN LA PRIMERA ETAPA

Algunos datos a tener en cuenta:

- Cadena de custodia de posible material genético.
- Informes sobre estado de la ruta y marcas de huellas de frenado en casos viales.
- Grabaciones obtenidas de cámaras de seguridad o del ámbito privado. Considere que después de una determinada cantidad de días, estos registros son borrados.

EN RESUMEN, ES DE SUMA IMPORTANCIA EN ESTOS PRIMEROS Y CRUCIALES MOMENTOS DESPUÉS DEL HECHO QUE SE REÚNAN TODOS LOS ELEMENTOS QUE CONTRIBUYEN A LA EVIDENCIA CON LA QUE SE HARÁ LA INVESTIGACIÓN.

Cabe recalcar que la cadena de ayuda comienza, como indica la Organización Mundial de la Salud, con aquellos que están presentes en el lugar o que llegan primero y realizan la conducta de **PROTEGER, ALERTAR Y SOCORRER (PAS)**.

P: PROTEGER EL LUGAR DEL HECHO.

A: AVISAR A LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA.

S: SOCORRER A LAS VÍCTIMAS.

Es fundamental saber si hay otras personas involucradas, en esta primera etapa. Éstas pueden ser:

- Otras víctimas.
- Testigos.
- La última persona que vio a la víctima con vida.
- Personal de la salud que asistió al lugar del hecho.
- Posibles perpetradores.

RECOMENDACIONES:

ES ACONSEJABLE QUE LOS FAMILIARES O ALLEGADOS LLEVEN UN REGISTRO ESCRITO DE CADA UNO DE LOS PASOS QUE VAN TRANSITANDO. POR EJEMPLO



NOMBRE DE ACTORES POLICIALES Y JUDICIALES QUE INTERVIENEN; NOMBRES, NÚMERO DE DOCUMENTO, DIRECCIÓN Y TELÉFONO DE TESTIGOS. CADA PASO QUE EL FAMILIAR Y/O ALLEGADO TRANSITA Y CADA PERSONA CON LA QUE SE COMUNICA DEBE QUEDAR REGISTRADO.

ROL DE LA PERSONA ASIGNADA

Decisiones a tomar (con aprobación de la familia)

El rol del acompañante es de vital importancia para la víctima y/o familiar. Esta persona será quien funcione de nexo entre la autoridad y la persona damnificada. Puede exigir que la víctima sea tratada con respeto, haciendo entender al funcionario (policía, fiscal y otros actores) la situación de sufrimiento y crisis por la que está transitando y evitar la revictimización.

Además podrá prestar ayuda con:

- Comunicación del hecho a otros familiares, amigos, lugar de trabajo, etc.
- Trámites (por ejemplo partida de defunción).
- Contacto con Obra Social.
- Decisión sobre el sepelio.
- Denuncias pertinentes en la comisaría y/o fiscalía.

ORIENTACIÓN JURÍDICA

Para quienes han sufrido un hecho violento es fundamental disponer de suficiente información sobre el sistema jurídico elaborado con un lenguaje sencillo y que dé respuesta a las dudas que surgen en un primer momento. Dicha orientación debe proporcionar información y recomendaciones sobre las cuestiones más relevantes.

La complejidad del sistema judicial, para quienes lo desconocen, y la necesidad de averiguar la verdad de los hechos ocurridos, impide muchas veces a las personas afectadas hacer valer sus derechos porque el estado emocional y las diversas circunstancias padecidas llevan, en ocasiones, a tomar decisiones equivocadas que difícilmente se podrán solucionar a posteriori.



Aunque sabemos que nada podrá reparar la pérdida de un ser querido o lesiones irreversibles, las personas que han padecido un hecho violento y ahora buscan respuesta en la justicia, deben saber que tienen una serie de derechos relativos a las posibilidades de obtener un proceso de restitución y reparación del daño sufrido.

RECOMENDACIONES:

NO FIRMAR NINGÚN TIPO DE DOCUMENTO, PODER O ACUERDO SIN ANTES HABER REVISADO Y BUSCADO UNA SEGUNDA OPINIÓN. ES IMPORTANTE ASESORARSE EN TODOS SUS DERECHOS PARA PODER EJERCER Y EXIGIR LAS RESPONSABILIDADES PENALES Y CIVILES A LOS CAUSANTES. NO ACEPTAR LOS SERVICIOS DE LETRADOS DE FORMA INMEDIATA. LOS AFECTADOS DEBEN TOMARSE SU TIEMPO PARA SER ORIENTADOS.

DENUNCIA

La víctima, si está en condiciones de hacerlo, debe realizar la denuncia en forma inmediata. En el caso de menores de edad, deberán hacerlo a través de sus representantes legales. Si la víctima no está en condiciones de poder realizar este acto lo debe hacer el familiar más cercano.

Para realizar la denuncia, tiene que acudir a la comisaría o fiscalía que corresponda al lugar en dónde haya ocurrido el hecho. La denuncia debe contar con la mayor cantidad de detalles posibles para poder cooperar con la investigación.

DOCUMENTOS CLAVES QUE DEBEN EXISTIR EN UN EXPEDIENTE

- Informe de recopilación de datos y evidencias.
- Informe médico de ingreso hospitalario (si lo hay).
- Información completa de testigos.
- Informes periciales de todo tipo.
- Declaraciones testimoniales.
- Documentos de constitución de querrela o particular damnificado, presentado



por letrado patrocinado.

- Si hay algún fallecido: Informe de médico forense y certificado de defunción.

TIPOS DE PROCESOS LEGALES

Cuenta con diferentes vías judiciales:

Proceso penal: Imposición de penas al causante del hecho.

Proceso civil: Reparación del daño e indemnización de los perjuicios causados.

La vía judicial puede incluir, principalmente, cuatro etapas:

- **Primera etapa:** Se presenta la denuncia o una demanda ante la autoridad competente. Esto motivará la contestación del contrario, que será representado por su abogado defensor.
- **Segunda etapa:** La recopilación de pruebas que sustenten cada posición (testigos, informes, pericias, entre otros).
- **Tercera etapa:** Juicio (civil y/o penal según los casos). El juez emite el fallo o la sentencia que es donde se determina fundamentalmente quién es culpable del hecho, y la pena correspondiente.
- **Cuarta etapa:** Recurso de apelación, medios de impugnación, que se resuelve por el tribunal inmediatamente superior al que dictó la primera sentencia. En los casos de disconformidad con el primer fallo o sentencia, se puede presentar un recurso con la finalidad de revisar el primer fallo, y que el nuevo tribunal decida al estudiarla si se confirma, revoca o modifica. El recurso de apelación procede contra las sentencias de primera instancia y contra ciertos tipos de actuaciones judiciales.

RECOMENDACIONES:

EN EL CASO DE CONSTITUIRSE COMO QUERELLANTE O PARTICULAR DAMNIFICADO, ES IMPORTANTE QUE LA VÍCTIMA SE ASEGURE QUE EL LETRADO DESIGNADO LA REPRESENTA COMO PATROCINANTE EN LA CAUSA.



ETAPAS EMOCIONALES QUE PODRÍA ATRAVESAR LA VÍCTIMA



Buenos Aires Ciudad

Ministerio de Justicia y Seguridad



ETAPAS EMOCIONALES QUE PODRÍA ATRAVESAR LA VÍCTIMA

IMPORTANTE: Comprendemos que cada persona puede atravesar estas etapas de una manera diferente.

Los duelos conllevan etapas, sucesivas o no, que permiten transitar y administrar las emociones frente a las pérdidas. No es un proceso lineal de mejora continua. Estas etapas no necesariamente se suceden; pueden superponerse y es frecuente que se produzcan avances y retrocesos, pero siempre están presentes ante estos acontecimientos dolorosos.

RECOMENDACIONES:

SOLICITAR AYUDA ESPECIALIZADA SI EL DUELO SE ESTANCA O SI NO SE OBSERVAN SÍNTOMAS DE PROGRESIÓN EN SU PROCESO. ESCUCHAR Y SABER EXPLICAR PERMITE A LOS AFECTADOS COMPRENDER Y ACTUAR CON SOSIEGO.

A) ESTADO DE SHOCK Y ABATIMIENTO. La pérdida súbita de un ser querido en un hecho inesperado y sin preparación, provoca una especie de parálisis. Tanto si se trata de una lesión grave como de una muerte en trágicas circunstancias que se vive como “injusta”, las personas, los familiares y amigos, quedan en estado de shock. Negación de la pérdida, del hecho. “No puede estar muerto, no es verdad”

CÓMO HACERLES FRENTE

El sentirse en estos momentos escuchados, atendidos y comprendidos da seguridad, confianza y fortaleza para expresarse.

B) ENOJO: LA REBELIÓN ES UN SENTIMIENTO COMÚN. Se siente una gran impotencia, buscando un culpable y pidiendo que se haga justicia. Surgen sentimientos de incredulidad, evasión, resignación o intolerancia con los que nos rodean incluida la familia. Cada miembro de la familia lleva sus dudas de distintas formas.

CÓMO HACERLES FRENTE



Debemos permitir una reflexión y una toma de conciencia. Muchas veces surgen movimientos de solidaridad en defensa de los damnificados.

C) MIEDO, DEPRESIÓN, TRISTEZA Hacer el duelo implica sentir un miedo puntual o una angustia global, un sentimiento de abandono o incapacidad para enfrentar el hecho.

CÓMO HACERLES FRENTE

Solo más tarde, cuando la pérdida se percibe realmente, la ausencia se acepta. Entonces el trabajo de duelo puede hacerse y así, iniciarse el camino hacia la vida. Se sale del impasse de la pérdida y comienza el ascenso en la curva del duelo.

La tristeza constituye una etapa decisiva, aunque difícil de vivir. La tristeza es molesta, incómoda, cansadora para los demás; frente a esto, no nos damos la oportunidad de hacer un duelo y cicatrizar. Tratamos de no hacer y evitar estar tristes y llorar.

D) ACEPTACIÓN Se debe reaprender a vivir. La aceptación no es resignación, sino progresión, atravesar un umbral nuevo y totalmente desconocido.

CÓMO HACERLES FRENTE

La salida del duelo se vislumbra a través de la verdadera aceptación de la situación. Se acepta vivir de una manera diferente.

E) BÚSQUEDA DEL SENTIDO Y RENOVACIÓN Puede esperarse el duelo patológico, personas que quieren seguir sufriendo porque su dolor se entiende como un homenaje al muerto, una prueba de amor. Este sufrimiento les parece el único medio de mantener un vínculo con la persona desaparecida.

CÓMO HACERLES FRENTE

Una experiencia dolorosa puede ser la oportunidad para la maduración afectiva y para el desarrollo personal. **Empezar a vivir, revivir en el aquí y ahora.**



F) SERENIDAD Y PAZ Tomar el lado bueno de la vida, simplemente como viene, con sus alegrías y sus pesares, permite aceptar mejor y comprender las preocupaciones.

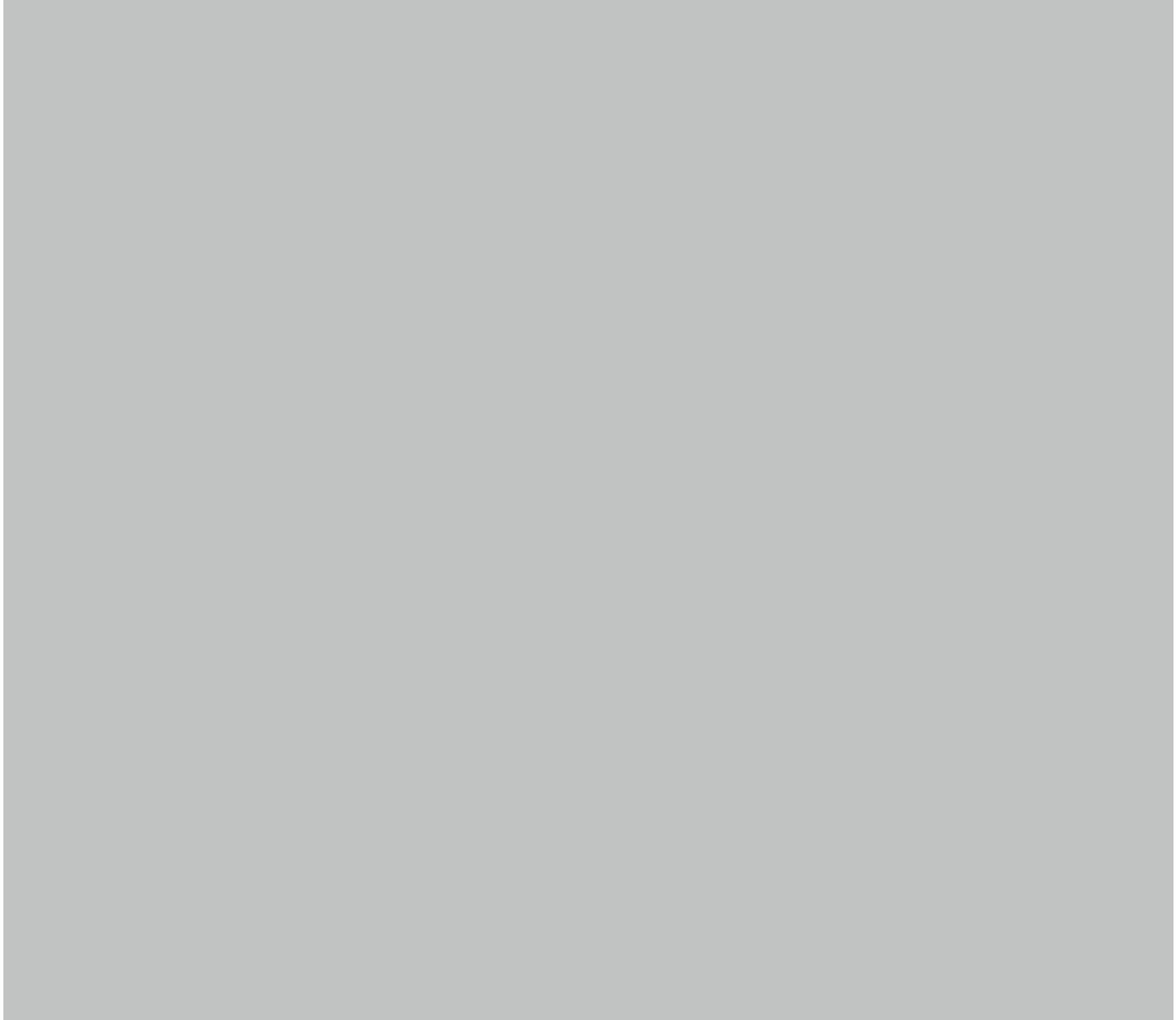
CÓMO HACERLES FRENTE

La muerte nos enfrenta a la propia vulnerabilidad. Sentimos la necesidad de controlar lo incontrolable.

CÓMO HACERLES FRENTE

La familia constituye el pilar fundamental de las personas que sufren secuelas.
“Hay palabras que tocan y gestos que hablan”





ANEXO



Buenos Aires Ciudad

Ministerio de Justicia y Seguridad



ANEXO: 1. MARCO NORMATIVO

Historia de Ley de Protección de Personas Víctimas y Testigos de Delitos (Ley 6115)

En el año 2018 se sancionó la **Ley 6115**, la cual tiene como objeto la protección de las personas que hubieran sido víctimas o testigos de delito, así como los demás sujetos a los cuales se les deba garantizar sus derechos, la custodia o consigna de la Policía de la Ciudad.

¿QUÉ CONTEMPLA LA LEY DE VÍCTIMAS?

Reconoce y garantiza los derechos de las personas que hubieran sido víctimas o testigos de delito: asesoramiento, asistencia, representación y protección. Asimismo, establece y coordina las acciones y medidas necesarias para promover, hacer respetar y hacer cumplir su ejercicio efectivo.

La Ley también implementa los mecanismos para que todas las autoridades, en el marco de sus competencias, cumplan con sus obligaciones de prevenir, investigar, sancionar delitos y lograr la reparación de los derechos conculcados, garantizando la seguridad de los sujetos protegidos.

Los principios rectores de dicha ley son: rápida intervención, enfoque diferencial y no revictimización.

CREACIÓN DEL OBSERVATORIO DE VÍCTIMAS

Es el órgano de monitoreo, seguimiento y análisis en torno a temas que involucran a víctimas de delitos, sus familias y entornos cercanos con la finalidad de producir insumos y recursos provechosos para la toma de decisiones en materia de políticas públicas relativas al tema.

Tiene como misiones y funciones:

- Promover los derechos de las víctimas de delitos de conformidad con lo dispuesto en sistema jurídico supranacional, nacional y local.
- Efectuar relevamientos de buenas prácticas en la materia.



- Proyectar protocolos de atención a víctimas por parte de agentes del MJYS o de la Policía de la Ciudad y guías de actuación para su derivación a otras áreas de gobierno.
- Brindar información respecto de prestaciones y recursos de índole jurídica, sanitaria, psicológica, económica, de asistencia social, etc.
- Propiciar la suscripción de acuerdos de colaboración con organismos o instituciones de atención a las víctimas, tanto de carácter público como privado de cualquier jurisdicción (local, provincial o nacional), inclusive del ámbito internacional.
- Elaborar estadísticas a partir de la información recabada en el marco de sus funciones.
- Organizar actividades de formación, capacitación técnica y actualización normativa de autoridades y personal que intervengan en la atención de víctimas de delitos.

CREACIÓN DEL OBSERVATORIO DE SEGURIDAD VIAL

Fue creado por la Ley 4511/13 y es un centro de estudios de alta eficiencia y nivel técnico, que tiene como objetivo sistematizar y analizar información para comprender la situación actual en materia de seguridad vial en la Ciudad. Además, el espíritu del Observatorio es participativo ya que permite que el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y los vecinos midan juntos las acciones y creen nuevas que mejoren la seguridad vial de nuestras calles.

CREACIÓN DEL PATROCINIO JURÍDICO PENAL GRATUITO

En el marco del artículo 5° de la Ley de Víctimas, se creó el Patrocinio Jurídico Penal Gratuito (PJPG), que funciona en dentro de la Subsecretaría de Justicia del Ministerio de Justicia y Seguridad de la Ciudad. Recibe consultas de tipo **penal**, asesora, patrocina y eventualmente querrela en forma gratuita a favor de toda persona víctima o testigo de delitos, con domicilio **en la Ciudad de Buenos Aires, que se encuentren en situación económica de vulnerabilidad.**

El patrocinio jurídico será gratuito cuando se tratase de un delito contra la vida, la libertad o la integridad sexual, o tuviere por resultado la muerte del ofendido. Si se tratara de cualquier otro delito, el patrocinio jurídico será gratuito cuando la víctima, por sus circunstancias personales de carencia de recursos, se encontrare imposibilitada de solventarlo.



OFICINA DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA Y AL TESTIGO:

El principal objetivo de esta Oficina es brindar un espacio de escucha, asistencia y asesoramiento a personas que han sido objeto de situaciones de violencia física o emocional, ejercida por individuos o por instituciones a fin de alcanzar su restablecimiento psíquico, físico y social.

Dependiente del Ministerio Público Fiscal de la Ciudad de Buenos Aires, la es parte de un proyecto de descentralización que busca facilitar el acceso a la justicia a través de puestos de atención estratégicamente ubicados en distintos barrios de la ciudad.

La OFAVyT cuenta con un equipo interdisciplinario de profesionales que brindan un servicio integral de contención psicológica y asesoramiento legal.

Superintendencia de Violencia Familiar y de Género de la Policía de la Ciudad. Centro de Orientación a la Víctima (COV)

Brinda asistencia, contención y orientación a las víctimas que se acercan a realizar una denuncia de violencia de género o familiar, con el fin de facilitar, promover y sostener la denuncia, como así también lograr fortalecer sus recursos internos y lograr una mejor calidad en los vínculos, de acuerdo a la normativa vigente. El centro cuenta con un equipo interdisciplinario especializado en la temática, entre ellos psicólogas, trabajadoras sociales y abogadas.

CONTENCIÓN TELEFÓNICA EN CASOS DE DENUNCIAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Atención de 08:00 a 20:00 horas (Lunes a Viernes). Sito en la calle Charcas N° 2850 - 1° piso CABA- .
Cel: 011 - 5312-6997 o Tel: 4309-9700 / Interno: 236124 / email: divisioncovprofesionales@gmail.com



3. DATOS DE CONTACTO DE RELEVANCIA:

- **911 LÍNEA DE EMERGENCIAS POLICÍA DE LA CIUDAD**
- **ASOCIACIÓN CIVIL MADRES DEL DOLOR** 0800-22 AYUDA (29832). Fray Justo Sarmiento 320 (Florida, Vicente López).
- **137 PROGRAMA “LAS VÍCTIMAS CONTRA LAS VIOLENCIAS”** Un equipo de psicólogas y trabajadoras sociales del Programa las Víctimas contra las Violencias, atiende tu llamado las 24 hs. de los 365 días
- **OFICINA DE VIOLENCIA DOMÉSTICA.** La oficina atiende en forma personalizada todos los días del año, durante las 24 hs. Lavalle 1250 PB, Bs. As. (C1013AAI); 4123 - 4510 al 4514.
- **CAREF** Servicio ecuménico de orientación a Inmigrantes - J. B. Alberdi 2236 (tel. 4613- 6162 /4613-4992)
- **COLEGIO PÚBLICO DE ABOGADOS CABA** Uruguay 412 (2° piso) tel. 4379-8700.
- **CENTRO DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE LA UBA** Talcahuano 550 (8° piso) tel. 4371-7679/ 2861 / 1340.
- **PATROCINIO JURÍDICO PENAL GRATUITO DEL MINISTERIO DE JUSTICIA Y SEGURIDAD:** patrocinio.victimas@buenosaires.gob.ar/
- **PATROCINIO JURÍDICO UNIVERSIDAD BELGRANO** Av. De los Inmigrantes 1950 (1° piso) tel. 4511-8170 / 8171.
- **PROGRAMA DE ASISTENCIA Y PATROCINIO JURÍDICO GRATUITO A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO DEL MINISTERIO PÚBLICO DE DEFENSA** Bartolomé Mitre 648, Piso 5°, de Lunes a Viernes de 09 a 16 Hs. Tel.4334-4375/76. También en Paraná N° 426 (Entrepiso) - Teléfono: 4370-6761 Mail: violenciadegenero@mpd.gov.ar.
- **PATROCINIO JURÍDICO GRATUITO DE LA UBA.-**



- Para causas penales enviar consultas al correo electrónico: patrocinio.victimas@buenosaires.gob.ar
- Para causas civiles enviar consultas al correo electrónico: serviciosjuridicospg@buenosaires.gob.ar
- **102 NIÑEZ.** Es un servicio gratuito y confidencial, de atención especializada sobre los derechos de niñas, niños y adolescentes. Podés llamar ante una situación de amenaza o vulneración de derechos o si necesitás asesoramiento.
- **107 URGENCIAS MÉDICAS SAME.** Se brinda información a los vecinos y respuesta a todas las dudas a través de un call center especializado las 24 hs de los 365 días.
- **147 RED EN TODO ESTÁS VOS**
- **108 BAP (BUENOS AIRES PRESENTE)** La Línea 108 brinda asistencia social inmediata a las personas que se encuentren en situación de calle.
- **144 LINEA DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DE VIOLENCIA DE GÉNERO** Brindan atención, contención y asesoramiento en situaciones de violencia de género. También, te podés contactar a través del WhatsApp al [112771-6463](tel:1127716463), por mail a linea144@mingeneros.gob.ar y descargando la app.

CENTROS DE TOMAS DE DENUNCIA:

¿QUIÉNES PUEDEN DENUNCIAR?

- Cualquier persona que se considere afectada por algún tipo de violencia o su representante legal, sin restricción alguna.
- La niña, niño o adolescente directamente o a través de sus representantes legales.
- Cualquier otra persona, cuando la afectada tenga discapacidad o que por su condición física o psíquica no pudiese formularla.



¿DÓNDE PUEDEN DENUNCIAR?

- EN CUALQUIERA DE LAS COMISARIAS DE LA POLICÍA DE LA CIUDAD (Encontrá la Comisaría más cercana a tu domicilio en la página <https://www.policiaelaciudad.gob.ar/>)
- Centros de orientación y asistencia en la problemática de violencia de género y/familiar
- **DIRECCIÓN GENERAL DE LA MUJER:**
Acción integral a las mujeres víctimas de violencia de género, doméstica y sexual. Ubicada en Balcarce N° 362, Piso 4° y 5°.
- **DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA A LA VÍCTIMA**
Desarrolla y gestiona programas de asistencia jurídica, psicológica y social primaria destinados a subsanar situaciones críticas en las que se ven sometidas las víctimas de delito y acciones u omisiones abusivas del Estado. Ubicada en Balcarce Nro. 360 - Piso 1° - Tel. 4343- 6339
- **CENTRO DE ACCIÓN FAMILIAR (CAF):**
Promueve el desarrollo integral de niñas, niños y adolescentes mediante su inclusión en espacios institucionales de socialización, tendientes al fortalecimiento vincular. Ubicada en México 1661, Piso 2°, Tel. 4124 - 5912/13.
- **LINEA DE CONTENCIÓN POR ACOSO CALLEJERO**
Línea exclusiva de reporte y contención del ACOSO CALLEJERO, con la finalidad de brindar herramientas para avanzar y profundizar el abordaje del acoso. Mediante el envío de un SMS al número 22676 (ACOSO) y de manera gratuita las usuarias y posibles testigos recibirán ante una situación de ACOSO, en forma inmediata por parte de profesionales especializados.
- **OFICINA DE VIOLENCIA DOMÉSTICA DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA (OVD):**
Ubicada en calle LAVALLE N° 1250 (CABA) Atención las 24 horas los 365 días del año.
- **OFICINA CENTRAL RECEPTORA DE DENUNCIAS DEL MINISTERIO PÚBLICO FISCAL:**
0800-33-FISCAL (347225) - Para realizar denuncias telefónicas
www.fiscaliageneral.gov.ar - Para realizar denuncias vía internet las 24 hs. de los 365 días
denuncias@jusbaire.gov.ar - Para realizar denuncias vía email
- **DIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO, ORIENTACIÓN Y PROTECCIÓN A LAS VÍCTIMAS (D.O.V.I.C.) PERTENECIENTE AL MINISTERIO PÚBLICO FISCAL**



- **La D.O.V.I.C.** tiene un equipo de trabajo multidisciplinario integrado por abogadas/os, psicólogas/os y trabajadoras/es sociales. Además garantiza a las víctimas: atención temprana, orientación e información, seguimiento en los casos y participación activa de las víctimas en los procesos relativos a sus denuncias. La misma se encuentra ubicada en la calle Tte. Gral. Juan D. Perón Nro. 671, PB. de esta ciudad, abonado telefónico 11 6089 - 9114/9135 y brinda atención de lunes a viernes de 09 a 18 horas.-
- **UFEM (UNIDAD FISCAL ESPECIALIZADA DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES):**
Es la Unidad Fiscal especializada en Violencia contra las Mujeres y personas, lesbianas, gays, bisexuales, travestis, transexuales, transgénero, intersexuales (LGBTI). Su misión es reforzar la actuación del Ministerio Público Fiscal en materia de prevención, investigación, sanción y erradicación de la violencia de género. Tte. Gral. Juan Perón 667 Piso. 2. Teléfono: 6089-9074/60899000, int. 9259. ufem@mpf.gov.ar

UOD - UNIDADES DE ORIENTACIÓN DE DENUNCIAS:

SAAVEDRA

Ramallo 4389
Tel. 4545-2012

BELGRANO/NUÑEZ

Av. Cabildo 3067 3° Piso
Tel. 5297-8102

CHACARITA

Guzmán 396
Tel. (15) 4026-1620

PALERMO

Beruti 3345
Tel. 4014-1943

BALVANERA

Combate de los Pozos 155
Tel. 4011-1586

PARQUE PATRICIOS

Zavaleta 425
Tel. 4911-7406

VILLA LUGANO

José León Suarez 5088
Tel.4301-2358

LOS PILETONES

Ana M. Janer y Av, Laccarra
De 09 a 15 Hs.
Tel. (15) 4173-0034

SAN TELMO/LA BOCA

Av. Paseo Colón 1333
Tel. 5299-4400
Int. 4894



**OBELISCO ESTACIÓN
C.PELLEGRINI SUBTE B Y
LÍNEAS C Y D**

C. Pellegrini y
Av. Corrientes
De 09 a 15Hs.
Tel. (15) 3581-2363

**MESA RECEPTORA DE
DENUNCIAS CPACE**

Av. Corrientes 1441
De 09 a 15 Hs.
Tel. 4379-8700 Int. 145

PLAZA MISERERE

Av. Pueyrredón y B.
Mitre
De 09 a 15 Hs.
Tel. 4682-2028

VIOLENCIA DE GÉNERO Y PROTECCION FAMILIAR

ÁREAS DE PROTECCIÓN FAMILIAR - ÁREA ESTE

- COMUNA 1 (ATENCIÓN LAS 24 HS.): AV. DE LOS INMIGRANTES 2250 TE. 11-2264-2706

ÁREA DE PROTECCIÓN FAMILIAR - ÁREA SUR

- COMUNA 4 (ATENCIÓN LAS 24 HS.): ZAVALETA 425 CABA TE. 11-3699-7455/11-4938-6805/4309-9700 INT. 236849
- COMUNA 8 (ATENCIÓN DE LUNES A LUNES DE 08.00 A 20.00 HORAS): DELFO CABRERA Y 23 DE JUNIO CABA TE. 11-2359-7482

ÁREAS DE PROTECCIÓN FAMILIAR - ÁREA OESTE

- COMUNA 7 (ATENCIÓN LAS 24 HS.): ESTEBAN BONORINO 258 CABA TE. 11-2339-8374 -4309-9700 INT. 207023
- COMUNA 10 (ATENCIÓN DE LUNES A VIERNES DE 08.00 A 16.00 HORAS): CHIVILCOY 453 CABA TE. 11-2898-8754

ÁREAS DE PROTECCIÓN FAMILIAR - ÁREA NORTE

COMUNA 15 (ATENCIÓN LAS 24 HS.): GUZMAN 396 CABA TE. 11-6158-0340 - 4309-9700 INT. 237937/237945/237946

COMUNA 12 (ATENCIÓN DE LUNES A VIERNES DE 09.00 A 17.00 HORAS): RAMALLO 4398 CABA TE. 11-6916-7015 - 4309-9700 INT. 237620



CENTROS DE ATENCIÓN, TRATAMIENTO Y ABORDAJE INTERDISCIPLINARIO DE VIOLENCIA FAMILIAR Y DE GÉNERO:

CENTRO INTEGRAL DE LA MUJER:

Se realiza un abordaje psicológico individual y grupal, asesoramiento y patrocinio jurídico gratuito para mujeres.

- **CIM Elvira Rawson:** Salguero 765 (Almagro) tel. 4867-0163. Violencia Doméstica. Atención de lunes a viernes 12.00 a 19.00 hs. Programa de Asistencia al Abuso Sexual y Maltrato Infantil atención de 08.00 a 15.00 hs. Mail: cim_erawson@buenosaires.gob.ar.
- **CIM Macacha Guemes:** Vuelta de Obligado 1524, Teléfono 4931-6296, Atención de lunes a viernes de 11:00 a 18:00 hs. Mail: cim_macachaguemes@buenosaires.gob.ar.
- **CIM Alicia Moreau:** Presidente José E. Uriburu 1022, tel. 4823-1165. Interno 104. Violencia Doméstica. Atención de lunes a viernes 10.00 a 17.00 hs. Mail: cim_amoreau@buenosaires.gob.ar.
- **CIM Isabel Calvo:** Humberto 1° 250 piso 1° (Constitución) Tel.5030-9700. Int 181. Programa de asistencia al Maltrato Infantil, atención de lunes a viernes 08.00 a 16.00 Hs. Violencia Doméstica. Atención de 09.30 a 16.30 hs. Mail: cim_icalvo@buenosaires.gob.ar.
- **CIM Margarita Malharro:** 24 de Noviembre 113 (Once), tel.4931-6296. Violencia doméstica. Atención de lunes a viernes 8 a 21hs. Mail: cimmalharro@buenosaires.gob.ar.
- **CIM María Gallego:** Av. Francisco Beiró 5229 (Villa Devoto). tel. 4568-1245. Violencia Doméstica. Atención de lunes a viernes 08.00 a 17.00 hs. Mail: cim_mgallego@buenosaires.gob.ar.
- **CIM Arminda Aberastury:** Hipólito Irigoyen 3202 (Balvanera). tel. 4956-1768. Violencia Doméstica. Atención de Lunes a Viernes de 9 a 16.30 hs. Mail: cim_aberastury@buenosaires.gob.ar.
- **CIM Dign@s de Ser:** Lautaro 188 (Flores). tel. 4634-1410. Violencia Doméstica. Atención: Lunes a Viernes de 13.00 a 20.00 hs. La atención en previa comunicación telefónica. Mail: cim_dignxsdeser@buenosaires.gob.ar.
- **CIM Lugar de Mujer:** Av. Presidente Fragata Sarmiento 889 (Caballito) tel. 4431-9325. Violencia Doméstica. Atención: Lunes a Viernes de 10.00 a 17.00 hs. Mail: cim_lugardemujer@buenosaires.gob.ar.



- **CIM Minerva Mirabal:** Av. Francisco Fernández de la Cruz 4208 (Villa Soldati) tel. 4933-9530. Violencia Doméstica. Atención: Lunes a Viernes de 08.30 a 15.30 hs. Mail: cim_vlugano@buenosaires.gob.ar.
- **CIM Trayectoria por una vida sin Violencia:** Zapiola 4583 (Saavedra). tel. 2108-5782. Violencia Doméstica. Atención: Lunes y Jueves de 13.00 a 20.00 Hs y Martes, Miércoles y Viernes de 08.00 a 15.00 hs. Mail: cim_porunavidasinviolencia@buenosaires.gob.ar.
- **CIM Pepa Gaitán:** Pichincha 1765/67 (Comuna 4). tel. 2139 - 1136 Atención: Lunes a Viernes de 11.00 a 19.00 hs. Mail: cim_pepagaitan@buenosaires.gob.ar.
- **CIM Carolina MUZZILLI:** Venancio Flores 3929 (Comuna 10). Tel 4672 - 2537. Atención: Lunes a viernes de 10.00 a 17.00 hs.
- **CIM “Fenia Chertkoff”:** Bonpland 723 Chacarita (Comuna 15). Tel: 2052-0913. Atención: Lunes a Viernes de 08:00 a 15:00 horas con turno previo que se solicita telefónicamente.

HOSPITALES QUE ABORDAN LA TEMÁTICA DE VIOLENCIA DE GÉNERO

- **Hosp. ÁLVAREZ (Flores):** Aranguren N° 2701 (tel. 4611- 4576/ 6666/ 7982 int 225). Programa Varones Violentos (Lic. Aníbal Muzzin)
- **Hosp. ALVEAR (Paternal):** Warnes N° 2630 (tel. 4521-8985/ 5555/ 5934)
- **Hosp. DURAND (Caballito):** Av. Díaz Vélez N° 5044 (tel. 4981-2670 / 4982-5555 /5695 /1050)
- **Hosp. ELIZALDE - ex Casa Cuna (Barracas):** Av. Montes de Oca N° 40 (tel. 4307-5269 - Servicio Social 4307-6590).
- **Hosp. MENDEZ (Caballito):** Avellaneda N° 551 (Programa SABER- Servicio asistencial en violencia familiar)
- También lugares y horarios de inscripción del Programa Varones Violentos en H. Irigoyen 3202, Of. 106. Horario: lunes, miércoles y viernes de 19 a 21 horas. Correo electrónico: hombresviolentos@buenosaires.gob.ar
- **Hosp. DR. IGNACIO PIROVANO (Belgrano):** Av. Monroe 3555, teléfono 4546-4300



ORGANISMOS NO GUBERNAMENTALES QUE ABORDAN LA TEMÁTICA DE VIOLENCIA DE GÉNERO:

- **Fundación Alicia Moreau de Justo (Parque Chacabuco)** Sitio en Pasaje del Progreso N° 948 bis (tel. 4924-2660)
- **Lugar de Mujer (Balvanera)** Sitio en Av. Corrientes N° 2621 - (piso 8vo - depto. 83)
- **Asociación Argentina de Prevención de la Violencia Familiar (Balvanera)** Sitio en calle Bartolomé Mitre N° 1970 (piso 2 "B") tel. 4953-1268
- **Grupo Despegar (Caballito)** Sitio en Campichuelo N° 434 (tel. 4982-8586)
- **Shalom Bait (Colegiales)** Sitio en calle Céspedes N° 2441 (tel. 4786-9838)

VÍCTIMAS DE DELITOS CONTRA LA INTEGRIDAD SEXUAL

Sito en la calle Balcarce N° 362, Piso 1°. Tel. 4343-6339 In. 111/112 (Atención de 09 a 18 horas). RECURSOS: El área cuenta con 2 abogadas, 2 psicólogas y 1 trabajadora social. Asimismo posee a disposición un móvil que funciona las 24 hs todo el año para el traslado y acompañamiento de las personas que se asisten. Abordaje terapéutico con mayores de 18 años. Contacto: centroatenciondelavictima@buenosaires.gov.ar. Celular de Guardia: (15) 3684 -2386.

SECRETARÍA DE TERCERA EDAD (DEPENDIENTE DEL MINISTERIO DE DESARROLLO HUMANO Y HÁBITAT):

El programa PROTEGER DE DERECHOS (destinado a personas mayores de 65 años víctimas de abuso y/o maltrato) ofrece apoyo profesional, asesoramiento legal, grupos de apoyo, protección judicial y un lugar protegido donde vivir hasta que el problema se resuelva. Sitio en Balcarce N° 362 - 2° Piso (CABA).

Denuncia e informes: 0800-222-4567 - funciona de lunes a viernes de 09 a 18 horas

Urgencias: 0800-666-8537 - funciona las 24 hs de los 365 días Mail Institucional: proteger@buenosaires.gov.ar Línea telefónica provisoria: 4343-4576



CONTRA LAS ADICCIONES:

El objetivo es ofrecer las instancias necesarias para asistir a quienes requieran atención y contención por el uso problemático de sustancias tanto legales e ilegales, garantizando la calidad y efectividad de cada intervención, con la reinserción social como eje transversal. No se trabaja con inscripciones ni turnos, las personas que soliciten tratamiento deben dirigirse en forma espontánea a los siguientes lugares, donde se realiza la entrevista: CENTRO DE ADMISIÓN Y DERIVACIÓN: Piedras 1281, Oficina 102 (Constitución). Atención de Lunes a Viernes de de 09 a 19 horas. Tel. 4124 - 5895.

PROGRAMA CIUDADANÍA PORTEÑA

Las consultas sobre el Programa pueden realizarse comunicándose al 147, así como también a los teléfonos 4867-6997/6902/6941. Además se pueden realizar consultas personalmente en todos los Servicios Sociales Zonales y en la Sede del Programa ubicada en la calle Salguero 979 (Almagro)





Buenos Aires Ciudad

Ministerio de Justicia y Seguridad





Buenos Aires Ciudad