
INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión: Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 12 de noviembre de 2025.

Código de Proyecto: 11.25.04

Denominación del Proyecto: Secretaría de Justicia - “Dirección General de Asistencia a la Víctima”

Tipo de Auditoría: Desempeño

Dirección General: Dirección General de Asistencia a la Víctima”

Período bajo examen: Ejercicio 2024.

Objeto de la Auditoría: “Dirección General de Asistencia a la Víctima” – Secretaría de Justicia. “Unidad Ejecutora 239 - Programa 124 de Asistencia a la Víctima – Actividad 1000 Conducción y Actividad 2000 Administración y Servicios Generales”.

Objetivo de la Auditoría: Evaluar la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos en términos de eficiencia, eficacia, economía y transparencia.

Alcance: El objetivo consistió en valorar, en el ámbito de la DGAV, el alcance del Servicio de Patrocinio Penal Gratuito —a cargo de la Gerencia Operativa de Patrocinio Jurídico para Víctimas de Delito— en relación con su capacidad para dar respuesta efectiva a los requerimientos vinculados al acceso a la justicia. En la misma línea, se procuró evaluar la eficacia del Informe de Gestión elaborado por la Gerencia Operativa Observatorio de Víctimas como herramienta para identificar los problemas persistentes y las necesidades no cubiertas por la política pública gubernamental.

Limitaciones al Alcance: el presente proyecto no ha derivado en limitaciones en el alcance.

Observaciones relevantes:

1. Falta de protocolos y manuales de procedimiento para prácticas preprofesionales en asistencia a las víctimas

Se constató que la DGAV no cuenta con protocolos de actuación ni manuales de procedimiento que establezcan pautas claras para la intervención de los alumnos en las prácticas preprofesionales y en el abordaje de los casos derivados, lo que impide uniformar criterios de actuación.

La falta de guías que pauten la uniformidad de las tareas incrementa el riesgo de interpretaciones dispares del marco legal, y afecta el control de gestión.

2. Falta de uniformidad en los convenios celebrados con universidades

Se verificó que los convenios firmados con las universidades presentan diferencias en aspectos operativos claves como:

- a) El plazo de aceptación de consultas y/o solicitudes derivadas de la DGAV, no está fijado en los convenios con las universidades de Palermo y El Salvador.
- b) En el convenio con la Universidad del Salvador no se establece la facultad de suspender la derivación de casos por incumplimientos.
- c) El convenio con la Universidad del Salvador no incluye una cláusula que asegure la confidencialidad por parte de todos los miembros de la universidad.¹

3. El Convenio Marco celebrado entre la Subsecretaría de Justicia y Seguridad de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y la Universidad del Salvador no contó con la suscripción de un Convenio Específico que reglamentara el alcance de las acciones acordadas entre las partes, así como un programa que oriente los términos de las actividades entre las partes².

¹ En el descargo el auditado adjunta copia del nuevo convenio marco y específico, suscripto en el año 2025, en el cual se verificó la inclusión de la cláusula de confidencialidad.

² En el descargo el auditado adjunta copia del nuevo convenio marco y específico, suscripto en el año 2025.



4. Inconsistencias en la trazabilidad e integridad del Sistema Integrado de Patrocinio y Protección (SIPP).

Si bien se pudo verificar que no hubo omisión en el registro de la fecha de ingreso del caso al Servicio de Asistencia a la Víctima dentro del Sistema Integrado de Patrocinio y Protección (SIPP), se detectaron inconsistencias que afectan la trazabilidad e integridad de la información en los siguientes indicadores:

a) En ningún caso se registró el dato temporal que indique la cantidad de intentos de contacto con la persona consultante ni la fecha en la que se realizaron. Tampoco consta el momento en que se decide dar de baja el caso.

b) En más del 96% de los casos analizados con estado "Inactivo", se verificó que las situaciones no cumplían con dicha condición, conforme a los criterios esperables para esa clasificación.

c) Solo en el 20,69% de los casos se encontró registrado el momento en que se solicitó documentación al consultante.

d) Solo en el 6,90% de los casos se halló registro de la fecha en la que el consultante envió la documentación solicitada.

e) En virtud de lo anterior, no existen evidencias que permitan verificar el plazo promedio de 30 días informado por la Administración para la asignación de un letrado desde el ingreso de la consulta.

5. Se observaron falencias en el área de Recursos Humanos

- a) Se verificó inconsistencia en los registros del personal informado³.
- b) La Gerencia Operativa de Patrocinio Jurídico Penal Gratuito —que implica una carga significativa de trabajo técnico y procesal— posee una dotación insuficiente para atender la demanda.

³ En su descargo, el organismo auditado informó que en el año 2025 han aprobado las resoluciones RESFC-2025-642-GCABA-MHFGC y RS-2025-23401556-GCABA-MHFGC que subsanan en parte las inconsistencias observadas.

6. Se observó una inadecuada clasificación funcional del programa en el presupuesto 2024

El Programa 124 de Asistencia a la Víctima fue clasificado como instrumental, sin metas físicas, pese a que su actividad principal —Servicio de Asistencia a Víctimas de Delitos— constituye una prestación directa a la ciudadanía. Ello se aparta del art. 16 de la Ley 70 y su Decreto 1.187/GCBA/2010, que exigen que los programas finales definan metas e indicadores mensurables.

Conclusión:

La Dirección General de Asistencia a la Víctima es un organismo encargado de brindar a las víctimas y testigos de delitos, asesoramiento y patrocinio jurídico especializado, así como también, apoyo con enfoque interdisciplinario con el objetivo de que las víctimas de delitos puedan ejercer plenamente sus derechos.

Asimismo, y considerando los cambios en la estructura organizativa de la Dirección General, se considera pertinente que el organismo adopte las medidas necesarias para subsanar las debilidades detectadas, priorizando la regularización documental, el fortalecimiento de los procesos internos de gestión y el arbitrio de herramientas que aseguren la trazabilidad y calidad de la información y la adecuada planificación presupuestaria, en pos de mejorar la eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones.

Palabras Claves: Se observó/Convenio/Trazabilidad/Patrocinio.

-Se encuentra embebido el Informe Final -



Auditoría de la Ciudad de Buenos Aires

-

Hoja Adicional de Firmas
Informe Gráfico

Número:

Buenos Aires,

Referencia: IF 11.25.04 "Secretaría de Justicia - Dirección General de Asistencia a la Víctima"

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 4 pagina/s.