



AUDITORIA GENERAL
DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES



AUDITORIA GENERAL
DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Informe Final de Auditoría

Con Informe Ejecutivo

Proyecto N° 11.25.04

**SECRETARÍA DE JUSTICIA - DIRECCIÓN
GENERAL DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA**

Auditoría de Desempeño

Período 2024

Buenos Aires, noviembre 2025



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

Dra. Jorgelina Marisa CARNEVALE

Lic. Patricia Alejandra CASERES

Dr. Pablo CLUSELLAS

Lic. José Luis GIUSTI

Dr. Lisandro Mariano TESZKIEWICZ



CÓDIGO DEL PROYECTO: 11.25.04

NOMBRE DEL PROYECTO: “Secretaría de Justicia – Dirección General de Asistencia a la Víctima”

TIPO DE AUDITORÍA: Desempeño

PERÍODO BAJO EXÁMEN: 2024

FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME: 16 DE OCTUBRE DEL 2025

EQUIPO DESIGNADO:

Directora de Proyecto: Dra. Mariana Stilman

Supervisora: Lic. Adriana Somoza

FECHA DE APROBACIÓN DEL INFORME: 12 DE NOVIEMBRE DE 2025

APROBADO POR: UNANIMIDAD



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.

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

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.



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.

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.

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.



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.



INFORME FINAL DE AUDITORÍA
“SECRETARÍA DE JUSTICIA - DIRECCIÓN GENERAL DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA”
PROYECTO N° 11.25.04

DESTINATARIO

Señora
Presidenta
Legislatura Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Dra. Clara Muzzio
S / D

En uso de las facultades conferidas por la Ley 70, artículos 131 y 135, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, relacionadas con lo dispuesto en el artículo 135 de la Constitución de la Ciudad, la AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES procedió a efectuar un examen en el ámbito del Ministerio Público Tutelar, con el objeto detallado en el apartado siguiente.

I) OBJETO

“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”.

El Objeto de la presente auditoría se refleja en el siguiente cuadro.

CUADRO 1: EJECUCIÓN PESUPUESTARIA DEL PROGRAMA N°124

Jurisdicción N° 24 - Ministerio de Justicia				
Programa	UE	Sanción	Vigente	Devengado
124 Asistencia a la Víctima	239	\$ 0,00	\$ 323.276.294,00	\$ 317.254.624,00
Total		\$ 0,00	\$ 323.276.294,00	\$ 317.254.624,00

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos del Distributivo de Créditos Ley N° 6.712/2023, de la Cuenta de inversión 2024 y del listado de transacciones del SIGAF.

II) OBJETIVO

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



III) ALCANCE

El examen se realizó de conformidad con las Normas de Auditoría Externa de la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires (AGCBA) aprobadas por el artículo 6º del *Anexo I* de la Ley 325, y las Normas Básicas de Auditoría Externa de la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires aprobadas por Resolución AGCBA N.º 164/24, conforme la estructura organizativa descripta en el Anexo I y el marco normativo con injerencia en el objeto de auditoría expuesto en el *Anexo II* del presente informe.

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.

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

Las tareas de auditoría se desarrollaron entre los meses de febrero y julio del corriente.

III). I Procedimientos Aplicados

Para el desarrollo del presente trabajo de auditoría se aplicaron los siguientes procedimientos:

- Relevamiento y análisis del marco normativo, tanto general como específico, vigente y aplicable al objeto y alcance de la auditoría.
- Análisis de la estructura organizativa formal e informal de la Dirección General de Asistencia a la Víctima (DGAV).
- Recopilación y análisis de información presupuestaria correspondiente al Programa bajo revisión.
- Requerimientos de información a terceros organismos:

Oficina de Gestión Pública y Presupuesto (OGEPU).

Dirección General de Administración y Liquidación de Haberes (DGALH).



- Entrevistas a funcionarios responsables de distintas áreas que integran la estructura organizativa de la DGAV.
- Análisis de los procedimientos operativos ejecutados por las dos Gerencias que conforman la estructura de la Dirección General.
- Evaluación del cumplimiento del principio de no revictimización en los procesos de asistencia y patrocinio.
- Relevamiento de los recursos físicos, tecnológicos y humanos disponibles para el funcionamiento de las unidades bajo evaluación.
- Verificación del sistema informático utilizado por el organismo para la gestión y registro de casos.
- Diseño y aplicación de una muestra de casos, a fin de analizar la trazabilidad, consistencia y oportunidad de las intervenciones realizadas
- Verificación de la integridad, confiabilidad y consistencia de la información elaborada por las áreas responsables.

IV) LIMITACIONES AL ALCANCE

El presente proyecto no ha derivado en limitaciones en el alcance.

V) ACLARACIONES PREVIAS

El Decreto N° 387-AJG/2023⁴ aprueba la estructura orgánico funcional, las responsabilidades primarias y objetivos de las unidades organizativas dependiente del Poder Ejecutivo del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires; en este marco se crea la Dirección General de Asistencia a la Víctima dependiente de la Secretaría de Justicia. Posteriormente, con la sanción del Decreto 198/AJG/24⁵ se incorporan a la órbita de la DGAV las Gerencias Operativas de Patrocinio Jurídico para Víctimas de Delitos y el Observatorio de Víctimas con sus respectivas misiones y funciones.

Conforme la nueva estructura organizativa, el Proyecto de auditoría N° 11.25.04 denominado Secretaría de Justicia dependiente del Ministerio de Justicia - Dirección General de Asistencia a la Víctima (en adelante DGAV),

⁴ <https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/buscador> Boletín Oficial N° 6765 del 11/12/2023 – Decreto N° 387-AJG/2023

⁵ <https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/norma/726213-> Decreto 198/AJG/24



período 2024, tendrá por objeto a la UE 239 - Dirección General de Asistencia a la Víctima, Programa 124 de Asistencia a la Víctima – Actividad 1000 Conducción y Actividad 2000 Administración y Servicios Generales.

La DGAV es el organismo dependiente de la Secretaría de Justicia, encargado de brindar asistencia jurídica especializada y apoyo con enfoque interdisciplinario, para que las víctimas de delitos puedan ejercer plenamente sus derechos.

Actualmente y hasta tanto se concrete la construcción del nuevo edificio del Ministerio de Justicia, la Dirección General desarrolla sus funciones en el 5° piso de la Secretaría de Trabajo y Empleo, con sede en la calle Bartolomé Mitre 575.

Creación del Observatorio de Víctimas

Mediante la Resolución N° 202-SECJS/20 se dispuso la creación del Observatorio de Víctimas en el ámbito de la entonces Subsecretaría de Justicia y Seguridad. En el marco de la presente auditoría, se solicitó dicho acto administrativo con el objetivo de confrontar las misiones y funciones asignadas originalmente al Observatorio con las establecidas posteriormente en el Decreto N°198/AJG/24.

En respuesta al requerimiento, la administración informó que la Resolución mencionada fue dejada sin efecto de manera tácita, a partir de la incorporación de la Gerencia Operativa del Observatorio de Víctimas, en el ámbito de la nueva Dirección General.

Cabe señalar que la DGAV se crea por el Decreto 387/AJG/23⁶ de fecha 11 de diciembre del 2023 y que, con posterioridad, mediante el Decreto N°198/AJG/24, que se incorpora a la estructura organizativa de dicha Dirección General, las Gerencias Operativas de Observatorio de Víctimas y de Patrocinio Jurídico para Víctimas de Delito.

Es en este sentido que esta auditoría entiende que el argumento manifestado por la DGAV respecto al Decreto 387/AJG/23 no se corresponde con la realidad, dado que el mismo no contempla al Observatorio de Víctimas en la estructura. Asimismo, entendemos que la modificación tácita de un acto es desaconsejable para los Actos de la Administración Pública, toda vez que dificultan la comprensión por parte de los administrados. En tal sentido y dado que la reorganización de la estructura administrativa constituye una circunstancia

⁶ <https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/norma/702042> - Decreto 387AJG/23



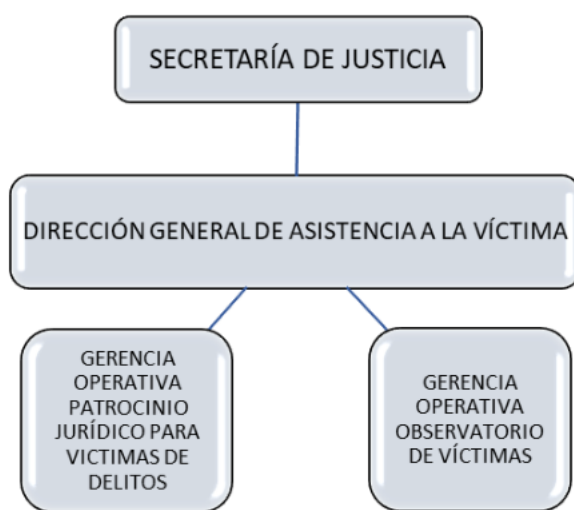
fáctica que lo justifica, resulta conveniente el correspondiente acto administrativo que lo exprese.

V.I EJECUCIÓN

V.I) 1. Presentación del Objeto

1.1 Estructura:

Diagrama N° 1: Estructura Formal de la DGAV



Decreto N°198/AJG/24

La Dirección General de Asistencia a la Víctima fue creada en diciembre de 2023 bajo la órbita de la Secretaría de Justicia del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Por tratarse de una estructura de reciente creación, no existen informes de auditoría previos al período bajo análisis.

Como órgano de gestión, su finalidad es la protección de víctimas y testigos de delitos, y su función es reconocer y garantizar los derechos de aquellas personas que hayan sido víctimas o testigos de delitos penales contra la vida, la libertad, la integridad sexual, o que hayan tenido como consecuencia la muerte de la persona ofendida⁷.

La DGAV interviene, además, cuando la víctima de otro delito penal, se encuentra en una situación de vulnerabilidad derivada de su edad, género, orientación o preferencia sexual, condición de discapacidad, o cuando se trata

⁷ <https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/norma/702042> - Decreto 387AJG/23



de personas mayores de setenta años o cuando exista una relación de dependencia económica, afectiva, laboral o de subordinación respecto del autor del hecho⁸.

La Dirección está integrada por dos gerencias operativas⁹:

A) Gerencia Operativa Patrocinio Jurídico para Víctimas de Delitos:

Coordina el Servicio de Patrocinio Jurídico Penal Gratuito que brinda asesoramiento legal a víctimas y testigos de delitos, de conformidad con el artículo 39 del Código Procesal Penal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, tanto en causas tramitadas ante fueros penales nacionales como locales. Asimismo, lleva un registro actualizado del estado de las consultas y causas patrocinadas.

B) Gerencia Operativa Observatorio de Víctimas

Tiene como función evaluar los resultados que arroje la implementación de acciones de asesoramiento y patrocinio y proponer proyectos de mejora para su optimización, en coordinación con la Gerencia Operativa Patrocinio Jurídico para Víctimas de Delito. Para ello, diseña indicadores y elabora informes estadísticos que permiten valorar los resultados de las acciones implementadas en el marco del Servicio de Patrocinio Jurídico Penal Gratuito. El Observatorio también se posiciona como fuente formal de consulta e implementa acciones de comunicación orientadas a informar, prevenir y asistir a la ciudadanía respecto de los servicios jurídicos ofrecidos por la Dirección General.

1.2 Sistemas de Gestión y de Comunicación

La gestión interna entre agentes de la Dirección se realiza principalmente a través del Sistema de Administración de Documentos Electrónicos (SADE) y del correo institucional, lo cual garantiza trazabilidad y formalidad en las comunicaciones.

Durante la ejecución del presente informe, se tomó conocimiento del desarrollo del Proyecto de Auditoría Interna del Ministerio de Justicia N.º 02/25. En dicho marco, se identificaron áreas de mejora y herramientas de control mediante la elaboración de un circuito de procedimientos aplicables a las etapas

⁸ Ley N° 6115 – Artículo 38 bis. <https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/norma/449382>

⁹ <https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/norma/726213>- Decreto 198/AJG/24



de Admisión, Análisis, Presentación y Resolución de los casos de víctimas o testigos de delitos.

En este sentido, se dispuso la firma de una Disposición de Firma Conjunta entre la DGAV y la Dirección General de Activos Digitales, Tecnología e Informática, dependiente de la Subsecretaría de Tecnología e Informática del Ministerio de Seguridad del Gobierno de la Ciudad, con el objetivo de que dicha subsecretaría continúe proporcionando el servidor web donde se almacenan los datos del Sistema de Información del Patrocinio Penal (SIPP), manteniéndose las funcionalidades existentes previo a la reorganización ministerial.

En cuanto a la gestión de consultas jurídicas, tanto para asesoramiento como para patrocinio, estas se ingresan y tramitan a través del SIPP.

Si bien la responsabilidad del mantenimiento técnico, hosting, seguridad e integridad del SIPP recae sobre la Dirección General de Activos Digitales Tecnología e Informática del Ministerio de Seguridad, la DGAV es responsable de la administración de los datos, gestión de permisos de acceso para el personal autorizado y elaboración de los procedimientos y criterios de uso del sistema¹⁰.

1.3 Características de la Población del Servicio de Patrocinio:

Los servicios de Patrocinio Penal se orientan a tres grupos poblacionales:

- Niños, niñas y adolescentes (0 a 17 años),
- Adultos entre 18 y 59 años,
- Personas mayores de 60 años.

De acuerdo con lo informado por la Gerencia, los valores del año 2024 no se alejaron de los promedios de años anteriores, el 87% de las requirentes del Servicio de Patrocinio fueron mujeres, seguidas de un 10% de varones, 4 casos de mujeres trans y un no binario.

Tipología penal de las demandas:

- El 42% correspondió a delitos contra la integridad sexual
- El 29% a delitos contra la libertad
- El 10% a delitos contra las personas y

¹⁰ Disposición Conj. N° 1/DGAV/25 <https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/norma/78254>



- El 9% a contravenciones y el resto a otras figuras.

En cuanto a la edad de las solicitudes recibidas, los promedios fueron:

- 37 años para la población entre 19 y 59 años.
- 12 años para los Niños/as y Adolescentes entre 0 y 17 años.
- 67 años para los Adultos Mayores.

Respecto a la Nacionalidad de los requirentes

- En el 76% de los casos son argentinos
- En 24% restante lo componen ciudadanos uruguayos, paraguayos, peruanos y bolivianos.

1.4 Canales de ingreso al Servicio de Patrocinio Jurídico Penal

La Dirección General indicó que las víctimas podían ponerse en contacto con el Servicio de Patrocinio mediante correo electrónico institucional, contacto directo vía WhatsApp o por la derivación de:

Organismos del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (GCABA)

Poder Ejecutivo: Ministerio de Seguridad y Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat

Oficina Multipuertas

Asesoría Tutelar – Ministerio Público Tutelar

Procuración General

Defensoría del Pueblo

Ministerio Público Fiscal: Centro de Justicia de la Mujer y Oficina de Asistencia a la Víctima y al Testigo OFAVyT

Organismos del Gobierno Nacional: Ministerio Público de la Defensa.

Organismos del Poder Judicial: Oficina de Violencia Doméstica (Corte Suprema de Justicia de la Nación)

Organizaciones de la Sociedad Civil: Organizaciones sociales y comunitarias que derivan casos de víctimas a la DGAV.



1.5 Requisitos de acceso al Servicio de Patrocinio Jurídico Penal

Para acceder al Servicio de Patrocinio Jurídico Penal el interesado deberá cumplir con los siguientes requisitos¹¹:

- Acreditar residencia en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, mediante la presentación de fotocopia del Documento Nacional de Identidad (DNI).
- Excepto en los casos en que se trate de delitos contra la vida, la libertad o la integridad sexual, o que hubieren tenido por resultado la muerte de la persona ofendida, la Gerencia Operativa correspondiente deberá verificar la condición socioeconómica del requirente, respecto a:

Que los ingresos mensuales del solicitante y de su grupo conviviente no superen el equivalente a dos salarios mínimos, vitales y móviles.

Que el requirente no sea titular de bienes registrables, con excepción de un único inmueble destinado a vivienda familiar, cuya valuación fiscal sea igual o inferior al monto contemplado por el Código Fiscal vigente para la exención del pago del ABL.

En caso de ser titular registral de un vehículo automotor, que el mismo posea una antigüedad igual o superior a la requerida para la exención del pago de patente.

1.6 Recursos Humanos, físicos y tecnológicos

El personal asignado a la Dirección General de Asistencia a la Víctima (DGAV) encuadrado en el régimen de “Planta Permanente/Transitoria” se rige por la Ley N.º 471/2000¹² de Relaciones Laborales en la Administración Pública de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y sus modificaciones.

El Artículo 39 prevé la existencia de personal que preste servicios en Gabinetes de funcionarios/as con rango no inferior al de Director/a General bajo un régimen especial que será reglamentado por el Poder Ejecutivo.

Este personal solo podrá desempeñar funciones de asesoramiento o asistencia administrativa. Pueden ser removidos en cualquier momento o cesan en sus funciones conjuntamente con la autoridad a la que asisten.

¹¹ Resolución N° 72/SECJ/24 - <https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/norma/744869>

¹² <https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/norma/8213>



Por otra parte, los agentes convenidos bajo la modalidad de Contrataciones de Locación de Servicios y Obra se rigen por la Resolución N° 2495/2009¹³ que aprueba el procedimiento para contratar personal bajo la figura de locación. El marco de aplicación se refiere a tareas técnicas o profesionales específicas, no permanentes, sin relación de dependencia y regidos por convenios civiles.

Además de su estructura formal, la DGAV desarrolla sus actividades a través de una estructura informal compuesta por tres áreas de apoyo:

- Recursos Humanos y Presupuesto
- Comunicación Institucional
- Vinculación con la Sociedad Civil

Durante el período auditado, la Dirección General estuvo integrada por un equipo de 24 agentes, de los cuales 7 se encontraban contratados bajo la modalidad de Locación de Obras y Servicios (LOyS).

Durante la entrevista realizada, el equipo operativo manifestó un caudal significativo de necesidades materiales, atribuido en gran medida a la falta de un espacio físico propio adecuado para el desarrollo de sus funciones, así como a la insuficiencia de recursos humanos especializados.

En ese marco, señalaron que, si bien durante el período auditado todas las consultas fueron inicialmente atendidas y derivadas, el servicio se vio obligado a rechazar determinados casos por falta de capacidad operativa. Indicaron que, para fortalecer la cobertura y la calidad de la asistencia, sería necesario ampliar la dotación de profesionales con formación específica en la materia¹⁴.

En relación con las dificultades operativas señaladas por el equipo entrevistado, corresponde indicar que el cargo de Gerente Operativo de ambas Gerencias fue cubierto recién a partir del mes de junio de 2024, con carácter retroactivo al 1 de abril del mismo año.¹⁵

1.7 Aspecto presupuestario:

Mediante la Ley N.º 6.712/2023 se sancionó el Presupuesto General de la Administración Gubernamental de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para el ejercicio 2024. Posteriormente, a través del Decreto N.º 2024-20-GCBA-AJG se aprobó la distribución analítica del Presupuesto General de Gastos y Cálculo de Recursos. Asimismo, mediante el Decreto N.º 2024-21-GCBA se aprobaron las

¹³ <https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/norma/134683>

¹⁴ Respuesta NOTA N° NO-00014383/2025-AGCBA-DGJUS Conformidad de Entrevista

¹⁵ Con el Descargo del Informe Preliminar el organismo acompañó la RESOL-2024-4850-GCABA-MHFGC.



Normas Anuales de Ejecución y Aplicación del Presupuesto General para el ejercicio fiscal 2024.

La Dirección General de Asistencia a la Víctima (DGAV) no contó con crédito de sanción en el presupuesto inicial 2024. No obstante, a través de modificaciones presupuestarias obtuvo un crédito vigente de \$323.276.294,00, de los cuales el crédito devengado fue de \$317.254.624,00.

De acuerdo con los datos definitivos del Sistema de Gestión y Administración Financiera (SIGAF), el reflejo presupuestario de la Dirección General de Asistencia a la Víctima se encuentra registrado bajo la Unidad Ejecutora 239, en el marco del programa 124. Las acciones se desarrollan en la Actividad 1000 – Conducción y en la Actividad 2000 – Administración y Servicios Generales, con financiamiento proveniente de la Fuente 11 – Tesoro de la Ciudad, tal como se expone en el siguiente cuadro

CUADRO N° 2: PROGRAMA 124 EN LAS DIFERENTES ETAPAS DEL GASTO

Jurisdicción N° 24 - Ministerio de Justicia				
Programa	UE	Sanción	Vigente	Devengado
124 Asistencia a la Víctima	239	\$ 0,00	\$ 323.276.294,00	\$ 317.254.624,00
Total		\$ 0,00	\$ 323.276.294,00	\$ 317.254.624,00

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos del Distributivo de Créditos Ley N° 6.712/2023, de la Cuenta de inversión 2024 y del listado de transacciones del SIGAF.

El programa presupuestario se conformó de dos actividades, 1000 – Conducción y 2000 – Administración y Servicios Generales. El 84,83% del crédito vigente se asignó a la actividad 2000 quedando el restante 15,17% para la otra actividad. Se devengó la totalidad del importe asignado a la actividad 1000 y el 97,80% del presupuesto vigente de la actividad 2000.-

CUADRO N° 3: PROGRAMA 124 – Ejecución Presupuestaria por Actividad.

Jurisdicción N° 24 - Ministerio de Justicia Unidad Ejecutora N° 239 - D.G. Asistencia a la Víctima Programa N° 124 - Asistencia a la Víctima					
Inciso	Sancionado	Vigente	Devengado	% Incidencia	% Devengado
1000 - Conducción	\$ 0,00	\$ 49.056.223,00	\$ 49.056.220,00	15,17%	100,00%
2000 – Adm. y Serv. Grales.	\$ 0,00	\$ 274.220.071,00	\$ 268.198.404,00	84,83%	97,80%
Total	\$ 0,00	\$ 323.276.294,00	\$ 317.254.624,00	100,00%	98,14%

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos del Distributivo de Créditos Ley N° 6.712/2023, de la Cuenta de Inversión y del listado de transacciones del SIGAF



Respecto a la ejecución por Objeto del Gasto, el inciso 1 devengó la totalidad del crédito vigente. Del inciso 4 – Bienes de Uso- se ejecutó el 97,07%. Por otra parte, el devengado en el inciso 3 – Servicios no personales fue del 90,21% y el 2 – Bienes de Consumo del 89,75%. -

CUADRO N° 4: PROGRAMA 124 – Ejecución presupuestaria por Objeto del Gasto.

jurisdicción N° 24 - Ministerio de Justicia Unidad Ejecutora N° 239 - Dirección General de Asistencia a la Víctima Programa N° 124 - Asistencia a la Víctima				
Inciso	Sanción	Vigente	Devengado	% de Ejecución
1 - Gastos en personal	\$ -	\$ 261.504.556,00	\$ 261.504.548,00	100,00%
2 - Bienes de consumo	\$ -	\$ 1.924.047,00	\$ 1.726.849,00	89,75%
3 - Servicios no personales	\$ -	\$ 59.352.691,00	\$ 53.542.737,00	90,21%
4 - Bienes de uso	\$ -	\$ 495.000,00	\$ 480.490,00	97,07%
Total		\$ 323.276.294,00	\$ 317.254.624,00	98,14%

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos del Distributivo de Créditos Ley N° 6.712/2023, de la Cuenta de Inversión y del listado de transacciones del SIGAF

CUADRO N° 5: PROGRAMA 124 – Análisis Vertical por Inciso.

jurisdicción N° 24 - Ministerio de Justicia Unidad Ejecutora N° 239 - Dirección General de Asistencia a la Víctima Programa N° 124 - Asistencia a la Víctima						
Inciso	Sanción	Vigente	Devengado	% Incidencia s/Sanción	% Incidencia s/ Vigente	% Incidencia s/ Devengado
1 - Gastos en personal	\$ -	\$ 261.504.556,00	\$261.504.548,00	0,00%	80,89%	82,43%
2 - Bienes de consumo	\$ -	\$ 1.924.047,00	\$ 1.726.849,00	0,00%	0,60%	0,54%
3 - Servicios no personales	\$ -	\$ 59.352.691,00	\$ 53.542.737,00	0,00%	18,36%	16,88%
4 - Bienes de uso	\$ -	\$ 495.000,00	\$ 480.490,00	0,00%	0,15%	0,15%
Total	\$ -	\$ 323.276.294,00	\$317.254.624,00	0,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia. Distributivo de Créditos Ley N° 6.712/2023, de la Cta de inversión y del listado de transacciones del SIGAF



CUADRO N° 6: PROGRAMA 124 – Análisis Horizontal por Inciso.

Jurisdicción N°24 - Ministerio de Justicia Unidad Ejecutora N°239 - Dirección General de Asistencia a la Víctima Programa N°124 - Asistencia a la Víctima						
Inciso	Sancionado	Vigente	Modificaciones Presupuestaria	% Mod. Presup	Devengado	% Ejecución Presupuestaria
1 - Gastos en personal	\$ -	\$ 261.504.556,00	\$ 261.504.556,00	100%	\$ 261.504.548,00	100,00%
2 - Bienes de consumo	\$ -	\$ 1.924.047,00	\$ 1.924.047,00	100%	\$ 1.726.849,00	89,75%
3 - Servicios no personales	\$ -	\$ 59.352.691,00	\$ 59.352.691,00	100%	\$ 53.542.737,00	90,21%
4 - Bienes de uso	\$ -	\$ 495.000,00	\$ 495.000,00	100%	\$ 480.490,00	97,07%
Total	\$ -	\$ 323.276.294,00	\$ 323.276.294,00	100%	\$ 317.254.624,00	98,14%

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos del Distributivo de Créditos Ley N° 6.712/2023, de la Cuenta de inversión y del listado de transacciones del SIGAF

La ejecución presupuestaria total fue del 98,14% respecto del Presupuesto Vigente.

La “Evaluación del Proceso y Resultados de Implementación del Programa” que realizó la OGEPU en su Informe Anual de Cumplimiento de Objetivos y Metas – DGOGGP “Cuenta de Inversión 2024”, se transcribe a continuación:

“Conclusiones de la Evaluación del Programa La Dirección General de Asistencia a la Víctima, dependiente de la Secretaría de Justicia de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, creada por el Decreto N°387/AJG/2023, ha atravesado un proceso de consolidación institucional a lo largo del ejercicio 2024. No obstante, a medida que la estructura institucional se fue consolidando, se reorientaron los recursos hacia iniciativas clave para fortalecer redes de colaboración, promover la vinculación institucional y mejorar el trabajo intersectorial, con un enfoque prioritario en la asistencia a las víctimas y en el diseño de políticas públicas orientadas a la protección y a la reparación de las víctimas”

En resumen, la Dirección General de Asistencia a la Víctima ha logrado avanzar significativamente en su consolidación estructural, así como en la implementación de actividades clave orientadas a promover la colaboración interinstitucional y sensibilizar a la sociedad en materia de justicia, seguridad y derechos de las víctimas.”



Como conclusión del análisis presupuestario se pudo observar que, la Dirección General de Asistencia a la Víctima (DGAV) fue clasificada presupuestariamente como programa instrumental¹⁶, sin metas físicas asociadas. Sin embargo, su actividad principal —el Servicio de Asistencia a Víctimas de Delitos— constituye la prestación directa de un servicio orientado a la ciudadanía.

Por lo tanto, correspondería su clasificación como programa final, incorporando la definición de metas físicas e indicadores de impacto, tal como se había previsto en presupuestos anteriores en el ámbito de la Subsecretaría de Justicia.

Dentro de este marco, la Directora General es la autoridad encargada de asegurar que la naturaleza programática del área a su cargo esté claramente definida y alineada con los objetivos generales del programa y las políticas públicas establecidas por la Jurisdicción.

En ese sentido, la definición de metas resulta indispensable para evaluar la eficacia del programa.

V.I) 2. Análisis

2.1 Recursos Humanos

Mediante procedimientos de control cruzado, se cotejó la nómina de personal remitida por el organismo, con la información proporcionada por la Dirección General de Administración y Liquidación de Haberes de los agentes asignados al Programa 124 – Actividades 1000 y 2000 - Dirección General de Asistencia a la Víctima - durante el año 2024; en cuya nota de respuesta aclara que la información “fue validada con el Sistema Integrado de Gestión y Administración Financiera (SIGAF)”.

2.1.1 Inconsistencias en los Registros del Personal:

No se identificó la erogación correspondiente a los haberes de la Jefa de Gabinete¹⁷. Si bien la DGAV remitió el acto administrativo de designación, en dicho acto no se consignó la repartición de destino.

¹⁶ Normas del Sistema Presupuestario: “Se considera que un Programa es “Instrumental” cuando su origen y desarrollo responden a la necesidad de la administración de dar soporte a los procesos de producción terminal que satisfacen en forma directa las necesidades públicas... el resultado de su accionar son bienes o servicios no cuantificables”. “Se define a un Programa como “Final” si su origen y desarrollo está motivado en la satisfacción directa de una necesidad pública... y se define por sus productos o resultados específicos”. OGEPU

¹⁷ RESOL-2024-1-GCABA-MJGC Mariana Gutiérrez CUIL N° 27-23544200-6 Designada a partir del 10 de diciembre de 2023. Respuesta NO-2025-00010280-AGCBA-DGJUS P. 4.



- No se informó en la planta de personal a la agente que cumplió funciones como Psicóloga¹⁸ en el Servicio de Patrocinio Jurídico Penal. Dicha profesional tampoco figura en la nómina de la Dirección General de Administración y Liquidación de Haberes.

2.1.2 Distribución del Personal

En el marco del análisis estructural de la DGAV, se examinó la distribución del personal según las áreas de desempeño, como se expresa a continuación:

- La Dirección General Ejecutiva concentró el 25% de la dotación total de la planta.
- La Gerencia Operativa del Observatorio de Víctimas contó con el 20,83% del personal.
- La Gerencia Operativa de Patrocinio Jurídico Penal Gratuito, área responsable del asesoramiento jurídico y de la representación judicial de las víctimas, contó con una dotación de cinco agentes, lo que representa el 20,83% del total del personal de la Dirección General.

Cabe señalar que, según los datos estadísticos del Observatorio de Víctimas¹⁹, en el 50% de los casos asignados al equipo de abogados, las personas asistidas adquirieron la calidad de querellantes.

- Las áreas de Recursos Humanos y Presupuesto y de Vinculación con la Sociedad Civil contaron cada una con el 12,50% del personal.
- El 12,50% de los agentes estuvo afectado a la Vinculación con la Sociedad Civil.
- Finalmente, el 8,33% restante fue asignado al área de Comunicación Institucional.

Del relevamiento efectuado surge que la asignación de recursos humanos en las áreas funcionales no guarda proporcionalidad con la dotación asignada a las áreas de conducción y apoyo. En particular, la Gerencia Operativa de Patrocinio Jurídico Penal Gratuito, cuya tarea implica una demanda significativa de intervenciones profesionales y un seguimiento procesal sostenido.

¹⁸ Agente Kurka, Machi Respuesta P. 11.1 NO-2025-00010280-AGCBA-DGJUS

¹⁹ Respuesta P. 10 NO-2025-00005112-AGCBA-DGJUS, con prórroga en la NO-2025-00007071-AGCBA-DGJUS



Cuadro N 7: Planta de Personal Informada por la DGAV

Dirección General de Asistencia a la Víctima - Distribución del Personal y Situación de Revista				
Área de desempeño	Situación de Revista		Totales	
	Planta	Contratados	Cantidad	%
Dirección General	3	3	6	25,00%
Gerencia Operativa Patrocinio Jurídico Penal	3	2	5	20,83%
Gerencia Operativa del Observatorio de Víctimas	4	1	5	20,83%
Recursos Humanos y Presupuesto	3	0	3	12,50%
Comunicación Institucional	1	1	2	8,33%
Vinculación con la Sociedad Civil	3	0	3	12,50%
Total de Agentes			24	100%

Cuadro Elaboración propia - fuente NO-2025-00007071-AGCBA-DGJUS²⁰

2.2 Principales Procesos Operativos y de Apoyo de la Gestión:

La tarea prioritaria de la Gerencia Operativa de Patrocinio Jurídico para Víctimas de Delitos es implementar el servicio de asesoramiento y de patrocinio jurídico gratuito para víctimas y testigos de delitos penales.

Durante el período auditado y en el uso de sus competencias, la actual Secretaría de Justicia, llevó a cabo la suscripción de convenios de colaboración con universidades, con el objetivo de optimizar el servicio mediante la implementación de prácticas preprofesionales para estudiantes de abogacía que participen en la atención y orientación de víctimas

2.2.1 Convenios de Colaboración con Universidades

En el período auditado, la Dirección General informó la vigencia de tres convenios con las siguientes casas de estudio²¹:

- Convenio Marco de Cooperación Académica entre el Ministerio de Justicia y Seguridad de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y la Universidad del Salvador (IF-2022-13433097-GCABA-DGEGRAL). Registrado N° 13432607 RL 2022 DGEGRAL 8/04/2022. Cuya vigencia de dos años prorrogable de modo automático comenzó a regir el 8 de abril del año 2022.

²⁰ Respuesta P. 3 NO-2025-00005112-AGCBA-DGJUS, prórroga en la NO-2025-00007071-AGCBA-DGJUS

²¹ Respuesta a la NO-2025-00015786-AGCBA-DGJUS.



- Convenio de Colaboración entre el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y la Universidad de Austral (IF-2024-39513195-GCABA-DGEGRAL) EX N° 38158778-GCABA-DGAV/2024 Registrado N° 39509512 RL 2024 DGEGRAL 17/10/2024. Cuya vigencia de doce (12) meses, prorrogable automáticamente por dos períodos idénticos comenzó a regir el 17 de octubre del año 2024.
- Convenio de Colaboración entre el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y la Fundación Universidad de Palermo (IF-2024-47780481-GCABA-DGEGRAL). EX2024-38505162-GCABA-DGAV, Registrado N.º 47776116 RL 2024 DGEGRAL 19/12/2024. Vigente por doce (12) meses, prorrogable automáticamente por un período idéntico.

Marco normativo de los convenios de práctica preprofesional

Los convenios suscriptos se enmarcan en los lineamientos establecidos por la Ley N.º 6.115 y la Ley N.º 2.303, con sus respectivas modificatorias. En particular, los artículos 38 a 44 de la Ley N.º 2.303 reglamentan el marco de actuación de la Dirección General de Asistencia a la Víctima (DGAV) respecto de los casos que la Administración considera susceptibles de ser derivados a universidades para el ejercicio de prácticas preprofesionales académicas.

Asimismo, al inicio del ciclo formativo, se establece la necesidad de impartir una clase introductoria obligatoria sobre la Ley N.º 2.303 (Código Procesal Penal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires) y la Ley Micaela.

La colaboración interinstitucional se enmarca en unidades curriculares orientadas a la formación práctica preprofesional. En el caso de la Universidad Austral, la práctica se desarrolla en el marco de la asignatura “Clínica Jurídica Penal - Víctimas”, mientras que en la Universidad de Palermo se implementa en la “Práctica Profesional Final Supervisada”.

En relación con la derivación de consultas y/o solicitudes, los convenios celebrados en el año 2024 establecen expresamente que la Dirección General será la encargada de seleccionar los casos que podrán ser asignados a estudiantes en el marco de estas prácticas. Se excluyen de manera explícita aquellos casos en los que la persona hubiera sido víctima directa de abuso sexual o se identificaran indicadores de alta vulnerabilidad, con el fin de evitar situaciones de revictimización y resguardar la integridad y el bienestar de las personas involucradas.



En el caso de las colaboraciones con la Universidad Austral y la Universidad de Palermo, las consultas y/o solicitudes seleccionadas para la práctica profesional fueron remitidas desde el Servicio de Patrocinio a la casa de estudio con toda la información relevante. Dicha información fue recibida por el/la tutor/a designado/a por la institución educativa en su carácter de referente académico.

Se constató que las pautas que regulan la relación entre la Administración y las distintas universidades no presentan criterios uniformes, lo que genera disparidades en aspectos operativos relevantes. A modo de ejemplo, en lo que respecta al plazo establecido para que la institución educativa acepte o rechace el caso derivado por la Administración, solo se encuentra expresamente regulado en el convenio con la Universidad Austral, fijándose en CINCO (5) días hábiles.

Asimismo, se observó que solo en los convenios celebrados con las Universidades de Palermo y Austral se establece expresamente que la Dirección tiene la facultad de suspender la derivación de consultas y/o solicitudes en caso de incumplimiento de cualquiera de las cláusulas convenidas.

Es de observar que no fue remitido a esta auditoría²² el Convenio Específico que regula la colaboración entre la Universidad del Salvador y la Administración en el cual se establecen los objetivos concretos, Planes de Trabajo, plazos de ejecución, recursos humanos, técnicos y financieros, etc; vigentes en el período auditado.

Se observa que, en términos de obligaciones y regulación de la actuación de las partes, el Convenio Marco firmado con la Universidad del Salvador carece de una cláusula que contemple la obligación expresa de confidencialidad respecto de que nada de lo actuado y/o producido podrá ser revelado a terceros salvo autorización expresa de la Administración. Haciendo extensible a toda persona de la Universidad, incluyendo a los alumnos, profesores y tutores. Dejando manifiesto que será la Universidad quien garantizará dicho compromiso y que, en caso contrario, asumirá las obligaciones.

Se observó que la implementación de los Convenios carece de Protocolos de actuación y de manuales de procedimientos²³ que garanticen la calidad del servicio y una adecuada comprensión de los enfoques de género y derechos

²² Punto 2) del requerimiento NO-2025-000017321-AGCBA-DGJUS

²³ Respuesta NO-2025- 30226614-GCABA-DGAV punto F



humanos que deben guiar la intervención profesional y las prácticas institucionales en el ámbito de la asistencia a las víctimas.

2.2.2 Gerencia Operativa Patrocinio Jurídico Víctimas de Delitos:

El Servicio de Patrocinio Jurídico Penal Gratuito se compone de tres “Etapas”:

1) Admisión del caso

Incluye la recepción de la consulta, verificación del domicilio del denunciante y jurisdicción del hecho, encuadre legal del delito según el Código Penal, evaluación de la condición de vulnerabilidad y la elaboración del informe de admisibilidad.

2) Análisis y Aceptación

Se coordina una entrevista con el consultante para informarle sobre el proceso penal, posibles estrategias jurídicas y viabilidad del caso. También se determina la necesidad de medidas cautelares. Finalizada la entrevista, el letrado actualiza el informe e informa la aceptación o rechazo definitivo del caso.

3) Presentación y Resolución

Asignado el caso a un letrado, se inicia la intervención formal ante el fuero penal correspondiente, cumpliendo con todas las cargas procesales hasta que la causa concluya con una sentencia firme.

2.2.3 La Gerencia Operativa Observatorio de Víctimas

A requerimiento de esta auditoría, la Gerencia remitió el Informe de Gestión del Servicio de Patrocinio Penal Gratuito correspondiente al año 2024²⁴ en cual se desarrolla el monitoreo, análisis y evaluación de las actividades desarrolladas por el Servicio de Patrocinio Jurídico Penal Gratuito de la Gerencia Operativa de Patrocinio Jurídico para Víctimas de Delitos.

A continuación, se presenta el detalle de los indicadores de gestión empleados en dicho documento a los fines de clasificar el “Estado” de los requerimientos según su grado de avance:

²⁴ Respuesta P. 10 NO-2025-00005112-AGCBA-DGJUS, con prórroga en la NO-2025-00007071-AGCBA-DGJUS



- a) Inactivos: solicitudes ingresadas al Sistema de Información del Patrocinio Jurídico Penal (SIPP) que aún no cuentan con la asignación de un letrado.
- b) Inactivos con intervención: casos en los que se brindó respuesta a la consulta, pero por razones ajenas a la Gerencia, permanecen en espera.
- c) En admisión: requerimientos que se encuentran en proceso de evaluación y aún no tienen un letrado designado.
- d) Activos: casos con letrado asignado, en tratamiento judicial.
- e) Asesoramiento activo: situaciones en las que, sin haberse constituido querrela, el letrado de la Gerencia realiza el seguimiento del caso y mantiene informado al consultante. Estos casos, al igual que los "activos", se encuentran dentro de la tercera etapa del circuito de gestión.

La Dirección General de Asistencia a la Víctima (DGAV) estimó que el plazo promedio existente entre el ingreso de una consulta al Servicio de Patrocinio y la asignación efectiva de un letrado patrocinante es de treinta (30) días²⁵.

Cuadro N° 8: Etapa y Estado de los Requerimientos Ingresados en 2024

INFORME DE GESTIÓN 2024 – GERENCIA OPERATIVA PATROCINIO JURÍDICO PARA VÍCTIMAS Y TESTIGOS DE DELITOS						
SERVICIO DE PATROCINIO PENAL GRATUITO - 222 REQUERIMIENTOS						
ETAPA	ESTADO DEL REQUERIMIENTO		Porcentajes		Casos	
			Subtotales	Totales	Subtotales	Totales
Admisión / Análisis y Aceptación	Inactivos	Inactivos (*)	68%	73%	151	162
		Inactivos con intervención	5%		11	
			En admisión	2%	2%	5
Presentación y Resolución	Activos	Activos	21,60%	25%	48	55
		Asesoramiento Activo	3,20%		7	
Totales			100%		222	

Elaboración ppia- Fte: Informe de Gestión del Servicio de Patrocinio con fecha de corte al 27/3/2025. (*) Refiere a los casos que no alcanzaron asignación legal efectiva.

²⁵ Respuesta P. 5.I de la NO-2025-00010280-AGCBA-DGJUS



Con el objetivo de evaluar la gestión de la Dirección General de Asistencia a la Víctima, el trabajo de campo de este proyecto de auditoría se orientó al análisis del “Estado” de los requerimientos ingresados por el Servicio de Patrocinio Penal durante el período bajo análisis, conforme con lo informado por la Gerencia Operativa Observatorio de Víctimas en el Informe de Gestión 2024

Asimismo, se examinó la integridad y consistencia de la información elaborada por dicha Gerencia, así como la robustez de los controles internos, considerando el nivel de riesgo asociado al eventual incumplimiento de los objetivos institucionales.

2.3 Determinación y Análisis de la Muestra

Conforme al Plan de Trabajo, se procedió a la determinación de una muestra representativa del universo de requerimientos tramitados por el Servicio de Patrocinio Jurídico Penal Gratuito durante el año 2024, con el fin de evaluar la eficacia en la tramitación de los casos y la consistencia de la información registrada en el sistema

Población y Diseño Muestral

La población total estuvo compuesta por 222 casos registrados en el Informe de Gestión 2024. Según el nivel de avance, los casos se encuentran en dos etapas principales:

- Etapa de Admisión, Análisis y Aceptación, o
- Etapa de Presentación y Resolución, cuando ya se ha asignado un letrado patrocinante.

Para esta auditoría, se aplicó un muestreo aleatorio simple estratificado, que permitió asegurar la representación proporcional de cada estrato definido en función del Estado del Requerimiento, conforme se detalla a continuación:

El tamaño muestral se calculó con un nivel de confianza del 90% y un margen de error del 10%, resultando en 39 unidades muestrales. La selección se realizó mediante la función “muestra” de Microsoft Excel²⁶, aplicada a los registros obtenidos desde el Sistema Integrado de Patrocinio Penal (SIPP), previa verificación de su integridad.

²⁶ El cálculo se realizó sobre una Población (N) de 222 casos. Un Nivel de Confianza (Z-1,645) del 90%. Una P (probabilidad) del 50% y un Q del (1-p) 50%.



Cuadro N° 9: Distribución de las Unidades Muestrales por estrato y subestrato

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA			
Estratos	Subgrupos	%	Unidades muestrales
Inactivo	Inactivos	68%	27
	Inactivos con intervención	5%	2
Activos	En admisión	2%	1
	Activos	21,60%	8
	Asesoramiento Activo	3,20%	1
Total de Casos			39

Fte: Elaboración ppia.

2.3.1 Procedimiento de selección de las unidades muestrales

Previamente a la selección muestral, se realizó una verificación de integridad de los 222 registros de requerimientos gestionados durante el año 2024 por la Gerencia Operativa de Patrocinio Jurídico para Víctimas de Delitos, conforme los datos almacenados en el Sistema Integrado de Patrocinio Penal (SIPP).

Una vez constatada la consistencia de la base de datos, se procedió a la selección de las unidades muestrales correspondientes a cada uno de los estratos y subgrupos definidos, en proporción al peso relativo que representan dentro del universo total.

La selección aleatoria de los elementos fue realizada mediante la función “MUESTRA” del programa Microsoft Excel, aplicada sobre la base total de registros relevados. Este procedimiento aseguró la aleatoriedad del muestreo y la representación proporcional de los distintos estados de los requerimientos, conforme a la segmentación reportada en el Informe de Gestión 2024. En presencia de dos miembros de este equipo auditor y conforme a la fórmula utilizada para la selección de la muestra, un agente designado por la Administración realizó la recolección de los datos del Sistema Integrado de Patrocinio Penal (SIPP) y suministró al equipo de auditoría un archivo en formato Excel.

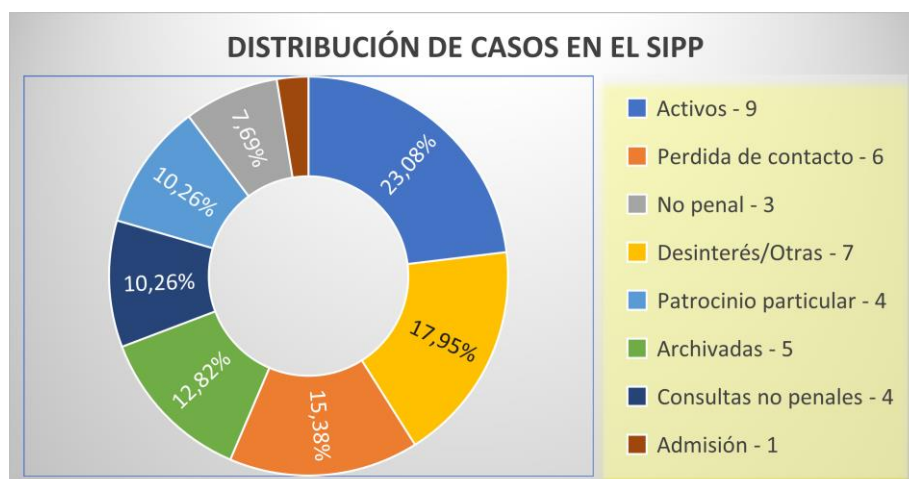
2.3.2 Presentación de los resultados de la Muestra

Al momento de analizar la información recolectada correspondiente a la muestra, se verificó que una parte de los datos esperados se encontraba ausente. Por tal motivo, se decidió elaborar un detalle de la información faltante y solicitarla formalmente mediante nota dirigida a la Dirección General de Asistencia a la Víctima (DGAV).

Del total de la muestra analizada, el 23,08% de los casos se encontraban en Estado “Activo”, mientras que el 76,92% restante fueron clasificados como “Inactivos”. Dentro de estos últimos, las causas más frecuentes consignadas en el SIPP para explicar dicha condición fueron las siguientes:

- De parte de la Administración: luego de varios intentos, pérdida de contacto con la persona asistida (15,38%)
- Causas Archivadas: falta de pruebas, autocomposición, otros (12,82%)
- De parte del requirente: desinterés, decisión de no continuar con el proceso o de iniciar acciones (17,95%)
- El consultante cuenta con patrocinio particular (10,26%)
- La consulta no corresponde a la vía penal (7,69%)
- Admisión 2,56%

Gráfico N° 1: Distribución de casos en el Sistema Integrado de Patrocinio Penal.





Se observa que ninguno de los 29 casos registrados en el Sistema Integrado de Patrocinio Penal (SIPP) en estado “Inactivo” cumple efectivamente con dicha condición.

En un caso, cuyo Estado es “en trámite” aún se encuentra en proceso para su posterior admisión, mientras que, en el resto, la condición de “Inactivo” fue asignada a situaciones en las que el cierre del caso fue resultado de una decisión del Consultante o dispuesto por el Servicio de Patrocinio, lo que no se corresponde con una verdadera inactividad del expediente administrativo. Asimismo, es conveniente aclarar que el SIPP no cuenta con una clasificación para estos casos.

Inconsistencias en la verificación del plazo informado

Se constató que, de los 29 casos que conforman la muestra de casos registrados como “Inactivos” en el Sistema Integrado de Patrocinio Penal (SIPP), solo en 7²⁷ requerimientos/consultas, se encontraba documentada alguna fecha posterior al ingreso del caso.

En ningún caso de la muestra se consignó en el SIPP la fecha en la que la Administración resolvió dar de baja, archivar y/o considerar no procedente el caso.

La ausencia de registros temporales completos en el sistema impide constatar de manera fehaciente el tiempo promedio transcurrido entre el ingreso de la consulta y la efectiva asignación de un letrado patrocinante. Esto limita la posibilidad de verificar el cumplimiento del plazo estimado de treinta (30) días informado por la Administración para dicho procedimiento.

Por último, identificó un caso con inconsistencia en la tipificación normativa. El mismo se encuentra registrado en el SIPP con el ID N.º 1820 y fue clasificado en la columna “Descripción del caso” como delito de Acoso Sexual, encuadrado por el Servicio de Patrocinio dentro del artículo 69, inciso 1º del Código Contravencional de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Asimismo, en el mismo registro se hace referencia al artículo 172 del Código Penal de la Nación, el cual tipifica el delito de Estafa, resultando dicha mención jurídicamente inconsistente con la calificación del hecho informada.

²⁷ IDs: 1871; 1884; 1885, 1895, 1915, 1996 y 1820 .-



VI) OBSERVACIONES

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. 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.²⁸

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 partes²⁹.

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:

²⁸ 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.

²⁹ En el descargo el auditado adjunta copia del nuevo convenio marco y específico, suscripto en el año 2025.



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 cumplieran 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

b) Se verificó inconsistencia en los registros del personal informado³⁰.

c) 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.

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.

VII) RECOMENDACIONES

1. Elaborar e implementar protocolos y manuales operativos que regulen la intervención de los alumnos en las prácticas preprofesionales, asegurando criterios generales de actuación y mecanismos claros de supervisión.

³⁰ 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.



2. Sin perjuicio de las particularidades propias de cada institución educativa, se recomienda establecer en los convenios celebrados con universidades, una base común que contemple aspectos generales como: plazos para cada etapa del proceso, deber de confidencialidad, causales de suspensión, mecanismos de seguimiento y resguardo documental, el cuidado de no revictimización de quien realiza la consulta, entre otros elementos que aseguren un marco homogéneo.
3. Se sugiere suscribir convenios específicos que regulen y definan aspectos fundamentales de la cooperación con universidades u otros organismos, con el fin de establecer compromisos claros, objetivos comunes y mecanismos de seguimiento que contribuyan a la mejora de la gestión de la administración.
4. Actualizar el sistema (SIPP) incluyendo en todos los casos, campos obligatorios en los cuales se registren los procedimientos implementados por la Gerencia de Patrocinio en cada “Estado” de la causa, (contactos, solicitudes, cierres, documentación, etc.), con el fin de mejorar la trazabilidad de la documentación, el seguimiento de las acciones realizadas y asegurar la calidad de la información registrada.
5. a. Fortalecer los controles administrativos internos para asegurar la actualización oportuna de los registros de personal, evitando inconsistencias entre la información efectivamente vigente y la registrada ante los organismos correspondientes.
- b. Evaluar la carga operativa actual y proyectada del área, y gestionar la incorporación y/o reasignación de recursos humanos especializados conforme la demanda real, con el fin de garantizar una cobertura adecuada de los casos y evitar rechazos por falta de capacidad operativa.
6. Reclasificar el Programa 124 como programa final, incorporando metas físicas e indicadores mensurables, en cumplimiento con lo establecido por la Ley 70 y su normativa reglamentaria.

VIII) 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.



ANEXO I
Marco Normativo

Tipo de Norma	Publicada	Sancionada	Síntesis
Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires	Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires (BOCBA) N°47 del 10/10/1996	1/10/1996	Ley Fundamental. Principios Generales.
Ley N°11179	Boletín Oficial de la República Argentina (BORA) N°8300 del 03/11/1921	30/9/1921	Código Penal de la Nación.
Ley N°2303	Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires (BOCBA) N°2679 del 08/05/2007	29/3/2007	Código Procesal Penal De La Ciudad Autónoma De Buenos Aires.
Ley N°471	Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires (BOCBA) N°1026 del 13/09/2000	5/8/2000	Ley de Relaciones Laborales en La Administración Pública de La Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Ley N°6115	Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires (BOCBA) N°5539 del 17/01/2019	13/12/2018	Protección de Personas, Víctimas o Testigos de Delitos.
Decreto N°1143 - GCABA/2005	Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires (BOCBA) N°2250 del 09/08/2005	29/7/2005	Reglamentación del Régimen del Personal de Planta de Gabinete.
Decreto N°387-AJG/2023	Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires (BOCBA) N°6765 del 11/12/2023	10/12/2023	Estructura Orgánica Funcional dependiente del Poder Ejecutivo del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Creación de la Dirección General de Asistencia a la Víctima. Organigrama y Funciones Primarias.

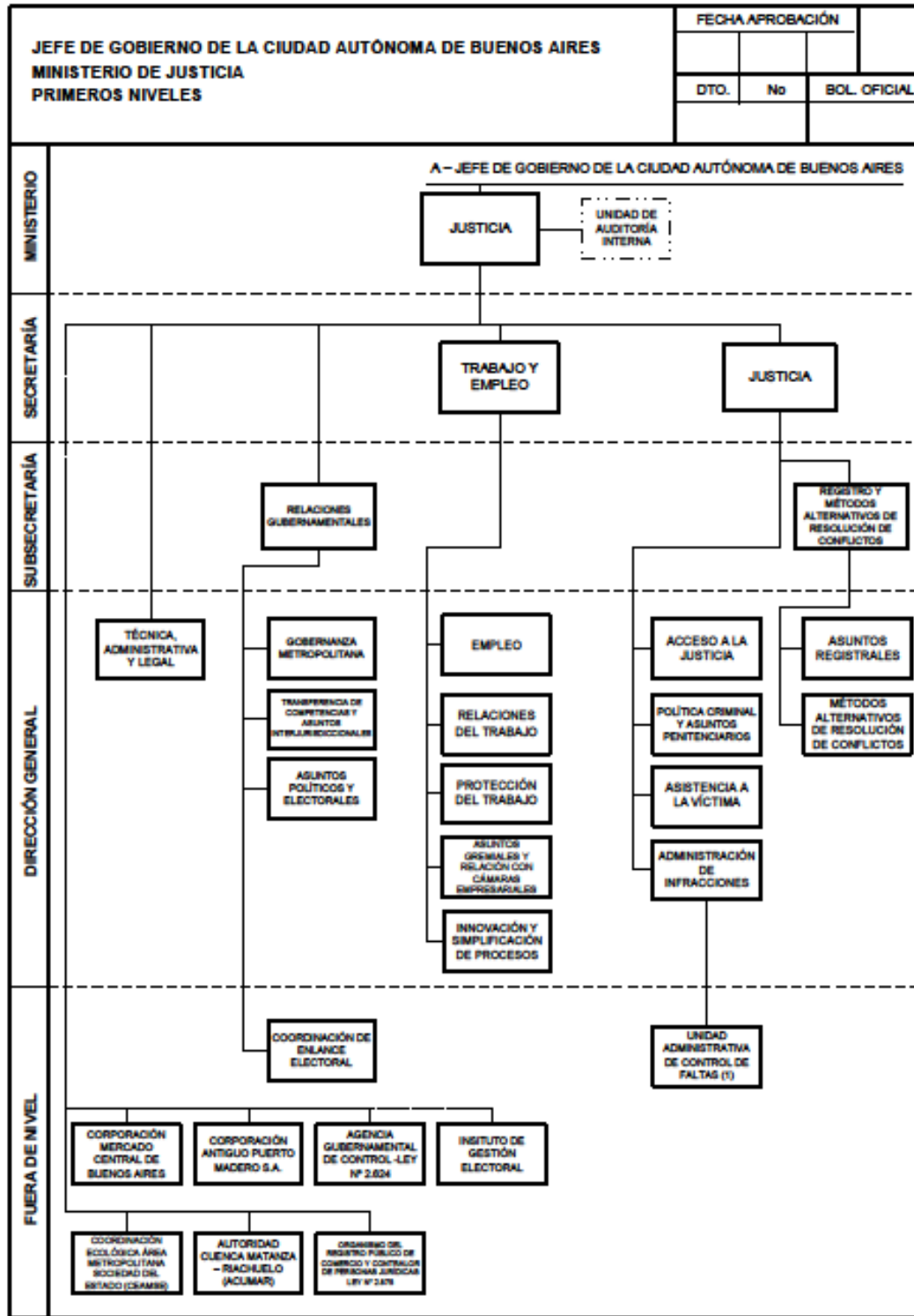


Decreto N°198- AJG/2024	Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires (BOCBA) N°6866 del 06/05/2023	3/5/2024	Modifica la Estructura Organizativa del Ministerio de Justicia del Gobierno de Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Responsabilidades Primarias y descripción de Acciones. Gerencia Operativa de Patrocinio Jurídico para Víctimas de Delito. Gerencia Operativa Observatorio de Víctimas.
Decreto N°256- AJG/2024	Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires (BOCBA) N°6903 del 01/07/2024	28/6/2024	Nombramiento de la funcionaria a cargo de la Dirección General de Asistencia a la Víctima.
Resolución N°2495- MJG- MH/2009	Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires (BOCBA) N°3288 del 28/10/2009	21/10/2009	Aprueba el Procedimiento de Contratación de Personal bajo la modalidad de Locación de Servicios y de Obra.
Resolución N°202- SECJS/20	No Publicada		Creación del Observatorio de Víctimas en el ámbito de la Subsecretaría de Justicia y Seguridad del Ministerio de Justicia y Seguridad de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
Resolución N°72- SECJ/24	Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires (BOCBA) N°6930 del 08/08/2024	2/8/2024	Establece los Requisitos de Acceso al Patrocinio Jurídico Penal Gratuito dentro de la órbita de la Secretaría de Justicia de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.



ANEXO II Estructura Organizativa

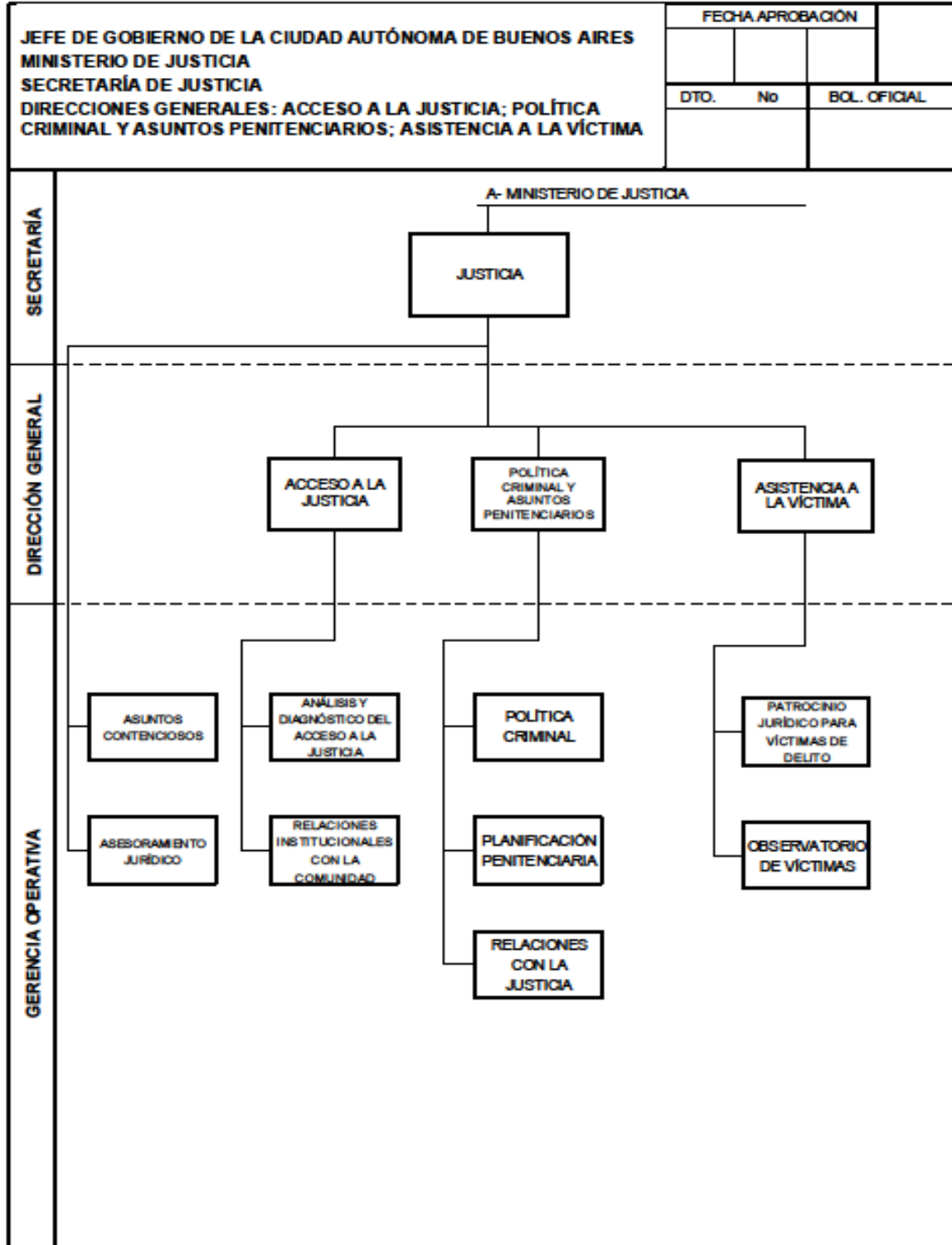
Decreto 387/AJG/2023



(1) 128 CARGOS - UNIDAD ADMINISTRATIVA CONTROL DE FALTAS



Decreto 198/AJG/2024





ANEXO III

Muestra -Tabla de elementos muestrales

La población total estuvo compuesta por 222 casos, sobre el que se aplicó un muestreo aleatorio simple estratificado.

El tamaño muestral se calculó con un nivel de confianza del 90% y un margen de error del 10%, resultando un total de 39 unidades muestrales. La selección de las unidades se realizó mediante la función “muestra” de Microsoft Excel, aplicada a los registros obtenidos en el Sistema Integrado de Patrocinio Penal (SIPP), previa verificación de su integridad.

La selección aleatoria de los elementos fue realizada mediante la función “MUESTRA” del programa Microsoft Excel, aplicada sobre la base total de registros relevados.

Muestra de casos en el SIPP por Estado					
Orden Unidades Muestrales	Inactivos		Activos		
	Inactivos 68%	Con Intervención 5 %	En admisión 2%	Activos 21,60%	Asesoram. Activo 3,20%
1	58	11	4	40	2
2	83	3	—	31	—
3	85	—	—	34	—
4	5	—	—	43	—
5	134	—	—	37	—
6	78	—	—	26	—
7	148	—	—	34	—
8	67	—	—	34	—
9	30	—	—	—	—
10	150	—	—	—	—
11	25	—	—	—	—
12	76	—	—	—	—
13	56	—	—	—	—
14	139	—	—	—	—
15	77	—	—	—	—
16	115	—	—	—	—
17	101	—	—	—	—
18	147	—	—	—	—
19	73	—	—	—	—
20	109	—	—	—	—
21	33	—	—	—	—
22	43	—	—	—	—
23	77	—	—	—	—
24	88	—	—	—	—
25	38	—	—	—	—
26	126	—	—	—	—
27	130	—	—	—	—
Totales	27	2	1	7	1



SISTEMATIZACIÓN DE LA S

CASOS EN ESTADO INACTIVOS									
Orden	Unidad Muestral	Id	Fecha primer contacto	Artículos	Solicitud de datos	Fecha envío requisitos	Fecha De Derivación	Razón de baja	ETAPA
1	58	1834	27/05/2024	32-149 bis&69-12	N/C			Salud mental	Inactivo - sin intervención
2	83	1885	12/08/2024	20-119	12/08/24			cuenta con patrocinio particular	
3	85	1889	19/08/2024		N/C			cuenta c patrocinio privado	
4	5	1763	08/01/2024		N/C			No era un tema penal	
5	134	1966	15/11/2024		N/C			Desinterés	
6	78	1871	25/07/2024	21-119 1° párr.	26/07/24			se da de baja por falta de interés	
7	148	1996	13/12/2024	10-89&32-149 bis	10/02/25			No quiere seguir	
8	67	1847	10/06/2024		N/C			no hay denuncias penales	
9	30	1795	21/02/2024		N/C			se perdió el contacto	
10	150	2000	18/12/2024		N/C			Domicilio en provincia	
11	25	1782	09/02/2024		N/C			confuso problema con una fiscalia	
12	76	1862	15/07/2024	10-89	N/C			Se perdió contacto	
13	56	1831	24/05/2024		N/C			elevada a juicio	
14	139	1979	26/11/2024		N/C			en nacion no hay nada y reitero pedido en ciudad y al sr solicite copias de la documentacion que posee	
15	77	1870	25/07/2024	22-119 3° párr.	N/C			Archivada	
16	115	1942	21/10/2024		N/C			se perdió contacto	
17	101	1915	26/09/2024	10-89&32-149 bis	30/09/24			falta de interés /reticencia	
18	147	1995	13/12/2024		N/C			No quiere seguir con la denuncia	
19	73	1860	03/07/2024		N/C			quiere retirar denuncia	
20	109	1936	09/10/2024	60-53 CCyF	N/C			Cumplimiento del requerimiento	
21	33	1798	05/03/2024	32-149 bis	N/C			archivo	
22	43	1816	15/04/2024	55-239	N/C			No quiso iniciar acciones penales	
23	79	1872	26/07/2024	67-Ley 13944	N/C			Criterio del patrocinio	
24	88	1895	27/08/2024	10-89&32-149 bis	27/08/24			se perdió contacto	
25	38	1808	18/03/2024	32-149 bis	N/C			Falta de prueba	
26	126	1953	04/11/2024	32-149 bis	N/C			se perdió contacto	
27	130	1959	08/11/2024	20-119&32-149 bi	N/C			Archivo por autocomposición.	
1	11	1884	08/08/2024	68-Ley 24270	13/08/24	13/08/24	reitero consentimiento	Archivo por Falta de prueba sobre la materialidad	Inactivo - con intervención
2	3	1820	29/04/2024	45-172	13/06/24	13/06/24	En el día de la fecha se envía mensaje para coordinar entrevista. No obteniendo respuesta.	SUSPENSIÓN DE PROCESO A PRUEBA	
29 Casos									

CASOS EN ADMISIÓN									
Orden	Unidad Muestral	Id	Fecha primer contacto	Artículos	Solicitud de datos	Fecha envío requisitos	Fecha De Derivación	Razón de baja	ETAPA
1	3	1977	25/11/2024	32-149 bis&59-52 CCyF&60-53 CCyF				N/A	Aguardando datos - Admisión

CASOS EN ESTADO ACTIVOS									
Orden	Unidad Muestral	Id	Fecha primer contacto	Artículos	Solicitud de datos	Fecha envío requisitos	Fecha De Derivación	Razón de baja	ETAPA
1	40	2001	16/12/2024	6-79	30/12/24	03/01/25	30/12/24	N/A	Activo
2	31	1969	20/11/2024	11-90	21/11/24	NO	21/11/24	N/A	
3	34	1978	25/11/2024	10-89&22-119 3° párr.&32-149 bis	10/02/25	11/02/25	11/02/25	N/A	
4	43	2007	23/12/2024	20-119	06/03/25	07/03/25	07/03/25	N/A	
5	37	1985	04/12/2024	22-119 3° párr.	10/02/25	13/02/25	13/02/25	N/A	
6	26	1935	14/10/2024	22-119 3° párr.	21/11/24	25/11/24	N/C	N/A	
7	13	1869	24/07/2024	10-89&55-239		12/08/24	N/C	N/A	
8	17	1890	20/08/2024	10-89&13-92&8-80 inc. 11°	20/08/24	20/08/24	09/09/24	N/A	
1	2	1867	22/07/2024	22-119 3° párr.		No	N/C	N/A	Asesoramiento activo
9 Casos									