



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura



Buenos Aires, 7 de agosto de 2023

## **DISPOSICIÓN CJM N° 2/ 2023**

### **VISTO**

La Ley 31, las Resoluciones CM N° 173/2018, N° 219/2018, las Resoluciones de Presidencia N° 1074/2017, N° 927/2018, N° 1068/19, N° 384/2020, N° 1142/2022 y,

### **CONSIDERANDO:**

Que el Centro de Justicia de la Mujer es dentro del Poder Judicial de la Ciudad, un modelo único de atención integral de las violencias y de acceso a la justicia de las mujeres y personas del colectivo LGBTI+ que evita la derivación, articulando los recursos que mejor se adecuen a la consulta que se le plantea, con el objetivo de lograr la superación de la situación de violencia de que se trate.

Que su integración resulta de los Convenios aprobados por Resolución de Presidencia N° 927/2018 -ratificada por Resolución CM N° 219/2018-, e incluye dependencias del Consejo de la Magistratura, del Ministerio Público Fiscal de la CABA, del Ministerio Público Tutelar de la CABA, del Ministerio Público de la Defensa de la CABA, del Ministerio de Hábitat y Desarrollo Humano del GCBA y del Ministerio de Justicia y Seguridad del GCBA.

Que a partir de la Resolución de Presidencia N° 384/20, se avanzó hacia una segunda instancia de implementación del Centro de Justicia de la Mujer la cual tuvo entre sus principales objetivos su consolidación institucional como herramienta para asegurar el acceso a la justicia a las mujeres y diversidades en situación de violencia de género.



**Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires**  
Consejo de la Magistratura



Que por el artículo 6º de la citada Resolución se encomendó a la titular del Centro de Justicia de la Mujer la elaboración y aprobación del Protocolo de Actuación Interna del Centro de Justicia de la Mujer, articulando las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de los convenios aprobados mediante Resolución de Presidencia N° 927/2018.

Que entonces, mediante Disposición CJM N° 2/2020 se diseñó como prueba piloto un Protocolo de Actuación Interna, que estableció el marco normativo primario de actuación y dinámica de trabajo de las distintas áreas que integran el Centro de Justicia de la Mujer.

Que tanto la aplicación del Protocolo mencionado como la experiencia del trabajo diario y la variación de las necesidades del servicio, permitieron la evaluación del funcionamiento del Centro de Justicia de la Mujer.

Que en el camino de lograr su consolidación institucional como herramienta para brindar respuesta y asegurar el acceso a la justicia a las mujeres y a las personas que se identifican dentro del colectivo LGBTI+ víctimas de violencia género, mediante Resolución de Presidencia N° 1142/2022 se adecuó su estructura interna asimilando en modo definitivo los estándares de intervención dispuestos por la Corte Suprema de Justicia de la Nación, sin dejar de considerar las singularidades propias del Poder Judicial local y del diseño del Centro de Justicia de la Mujer, estableciendo su integración por una Oficina de la Mujer de la CABA, una Oficina de Violencia Doméstica y de Género de la CABA y un Departamento de Articulación Institucional y Territorial.

Que en otro orden de ideas, se advierte que desde su creación el Centro de Justicia de la Mujer ha experimentado un crecimiento exponencial, y que año a año avanza y fortalece el modelo de atención en la tarea de promover el acceso a la justicia con perspectiva de género e interseccionalidad y de lograr una presencia efectiva en la Ciudad de Buenos Aires.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura



Que en tal sentido, corresponde señalar en un primer lugar que actualmente el Centro de Justicia de la Mujer despliega su atención a través de dos sedes que funcionan de lunes a viernes de 9 a 18 horas: una de ellas, está ubicada en La Boca (Av. Pedro de Mendoza 2689) y otra sede en el Microcentro (Av. de Mayo 654). También dispone de una línea de atención telefónica gratuita y directa para asesorar y acompañar en temas de violencia de género (0800-999-68537) que funciona de lunes a viernes de 8 a 20 horas, y un operativo barrial dentro de la Ciudad de Buenos Aires que se conoce con el nombre de “CJM Se Mueve” diseñado como servicio móvil para acercar los recursos del Centro de Justicia de la Mujer a lugares en los que se requiera este tipo de atención. La atención es presencial en la sede principal sita Av. Pedro de Mendoza 2689, en la oficina ubicada en el edificio de Av. de Mayo 654, y en puestos de atención en diferentes comunas.

Que el crecimiento referido, tiene sustento en las múltiples herramientas que han sido implementadas desde la creación del Centro de Justicia de la Mujer a efectos de mejorar el servicio que se brinda, como por ejemplo la introducción de una línea de atención propia, directa y gratuita que brinda información, asesoramiento y turnos a las personas que a ella recurren por una situación de violencia de género, o la incorporación de vehículos propios para el traslado de la persona interesada desde su domicilio hasta el CJM y el regreso desde el CJM hasta su domicilio, dentro de toda la Ciudad de Buenos Aires.

Que asimismo, desde el mes de junio de 2021 se realizan operativos territoriales en los distintos barrios de la Ciudad con el fin de otorgarle visibilidad a las tareas que se realizan y de ese modo viabilizar el acceso a la justicia de las mujeres y personas LGBTI+ que se encuentran en situación de violencia por razones de género. De tal modo, cada semana el “CJM se mueve” se acerca a un barrio de la Ciudad para brindar una primera atención, ofrecer turnos para la atención presencial y en caso de ser necesario se realiza el traslado de la persona a la sede principal del Centro de Justicia de la Mujer en el barrio de La Boca.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura



Que también, se han creado distintos Programas desde el Centro de Justicia de la Mujer, a saber: el *Programa de Acceso a Derechos para Personas Travestis, Transexuales y/o Transgénero* con el objeto de constituirlo en un lugar de atención, acompañamiento y asistencia integral a personas travestis-trans en situación de violencia, y contribuir a garantizar el acceso efectivo a sus derechos fundamentales en condiciones que aseguren el respeto de su identidad y expresión de género (v. Disposición CJM N° 1/2020); el *Programa para la atención de Derechos de las Personas con Discapacidad en el Centro de Justicia de la Mujer* con el objeto de aportar a una intervención integral basada en estrategias reivindicadoras de la diversidad y generadoras de condiciones de igualdad, garantizando un trato digno mediante la implementación de buenas prácticas para la atención de mujeres y personas LGBTI+ con discapacidad en situación de violencia por motivos de género (v. Disposición CJM N° 3/2020); y el *Programa de Prevención de Noviazgos Violentos* con el objeto de concientizar y sensibilizar en materia de detección temprana y prevención de situaciones de violencias en los noviazgos (v. Disposición CJM N° 1/2023).

Que desde otra perspectiva, desde la Oficina de enlace con el Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad de la Nación del Centro de Justicia de la Mujer se articula constantemente con el Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad de la Nación para la implementación de diversos programas, acciones y políticas de acceso a los derechos de las mujeres y personas LGBTI+.

Que a su vez, se han firmado múltiples Convenios que han ampliado los servicios brindados por el Centro de Justicia de la Mujer, entre otros: Convenio con Defensoría del Pueblo de la CABA (v. Resolución CM N° 176/2019); Convenio con la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires para la implementación de cuatro comisiones de práctica profesional para la atención de las personas consultantes del Centro de Justicia de la Mujer que soliciten asistencia y/o patrocinio jurídico (v. Resoluciones CM N° 21/2020 y N° 166/2021); Convenio con el Consejo de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes de la Ciudad de Buenos Aires (v. Resolución CM N° 186/2020); Convenios Específicos con diferentes Comunas de la CABA para que el Centro de Justicia de la Mujer pueda prestar su servicio de atención al



**Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires**  
Consejo de la Magistratura



público a través de su dispositivo “el CJM se mueve” en puntos de atención en diferentes comunas (v. Resoluciones CM N° 205/2022, N° 235/2022, N° 295/2022); Convenio con el Colegio Público de la Abogacía de la Capital Federal para la prestación del servicio de patrocinio jurídico brindado por el Colegio a las víctimas de violencia de género que se acercan al centro de Justicia de la Mujer (v. Resolución CM N° 47/2023).

Que finalmente, resulta apropiado destacar que los números del Centro de Justicia de la Mujer también dan cuenta de este crecimiento. A modo de ejemplo, se puede señalar que entre el año 2020 y el año 2022 el número de consultas se incrementó en un cuatrocientos cuarenta y cinco por ciento (445%); el número de denuncias creció un trescientos treinta y cuatro por ciento (334%); la cantidad de botones antipánico entregados se incrementó en un doscientos cincuenta y un por ciento (251%) y la cantidad de derivaciones a servicios de patrocinio jurídico gratuito aumentó un seiscientos treinta y dos por ciento (632%).

Que desde el inicio del funcionamiento del Centro de Justicia de la Mujer se han elaborado distintos documentos que cuentan con información y con la descripción de ciertas pautas a efectos de homogeneizar los criterios de la atención, de facilitar el trabajo de los/las trabajadores/as que se desempeñan diariamente en dicho ámbito y de orientar la prestación de los múltiples servicios que se brindan.

Que como resultado de ello, se elaboraron los “Lineamientos para la prestación del servicio a personas en situación de violencia de género en el Centro de Justicia de la Mujer” y el “Manual operativo del servicio de atención a personas que se encuentran en situación de violencia de género”.

Que los “Lineamientos para la prestación del servicio a personas en situación de violencia de género en el Centro de Justicia de la Mujer” han sido diseñados conforme a múltiples principios rectores, como son: la información y el asesoramiento, el respeto y el trato digno, la discreción y confidencialidad en el tratamiento de la información, y la no revictimización.



**Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires**  
Consejo de la Magistratura



Que por su parte, el “Manual operativo del servicio de atención a personas que se encuentran en situación de violencia de género” contiene pautas y herramientas que ordenan y delimitan la atención que se ofrece en el Centro de Justicia de la Mujer, a las personas que requieran orientación, asesoramiento y/o intervención judicial por hechos vinculados a la violencia de género en cualquiera de sus tipos y modalidades.

Que finalmente, se destaca que durante la segunda mitad del año 2021, el Centro de Justicia de la Mujer se abocó a la tarea de revisar la forma en que se registraban las atenciones prestadas. En esta línea se trabajó en conjunto con la Dirección General de Informática y Tecnología de este Consejo la realización de una serie de cambios al registro que estuvieron disponibles a inicios del 2022 y que fueron monitoreados a lo largo de todo ese período. Para ello, se confeccionó un “Instructivo de uso del sistema de registro digital de la atención del Centro de Justicia de la Mujer”.

Que dicho instructivo busca optimizar el trabajo administrativo del Centro de Justicia de la Mujer evitando duplicar tareas de archivo de datos y documentos vinculados con la atención y facilitar el acceso a los mismos. A su vez, se registran las consultas atendidas por el Centro y se facilita el seguimiento interno, unificando los procesos respecto de todas sus bocas de atención cualquiera sea la forma de acceso de la persona consultante. También se facilita la sistematización de datos y construcción de indicadores necesarios para la elaboración de informes de gestión sobre la atención prestada en el Centro de Justicia de la Mujer y como insumos para la elaboración de políticas de acceso a la justicia de las personas que sufren violencia de género.

Que cabe señalar que dichos documentos reflejan las singularidades del diseño institucional del Poder Judicial de la CABA, y puntualmente del Centro de Justicia de la Mujer, y que fueron elaborados a efectos de dar respuesta y de hacer síntesis frente al abanico de problemas e inequidades sociales que, en general, atraviesan las personas que sufren múltiples formas de violencia basada en estereotipos de géneros.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura



Que mediante su aplicación se busca optimizar los recursos disponibles en favor de una mejor atención de las personas que acuden al servicio que brinda el Centro de Justicia de la Mujer.

Que entonces, corresponderá aprobar los “Lineamientos para la prestación del servicio a personas en situación de violencia de género en el Centro de Justicia de la Mujer”, el “Manual operativo del servicio de atención a personas que se encuentran en situación de violencia de género” y el “Instructivo de uso del sistema de registro digital de la atención del Centro de Justicia de la Mujer”.

Que la presente medida se dicta en ejercicio de las atribuciones conferidas por las Resoluciones de Presidencia N° 1068/19 y N° 384/20.

Por ello,

**LA TITULAR DEL  
CENTRO DE JUSTICIA DE LA MUJER  
DEL PODER JUDICIAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES  
DISPONE:**

**Art. 1°:** Aprobar los “Lineamientos para la prestación del servicio a personas en situación de violencia de género en el Centro de Justicia de la Mujer” que como Anexo I forma parte integrante de esta Disposición.

**Art. 2°:** Aprobar el “Manual operativo del servicio de atención a personas que se encuentran en situación de violencia de género” que como Anexo II forma parte integrante de esta Disposición.

**Art. 3°:** Aprobar el “Instructivo de uso del sistema de registro digital de la atención del Centro de Justicia de la Mujer” que como Anexo III forma parte integrante de esta Disposición.



**Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires**  
Consejo de la Magistratura



**Art. 4°:** Regístrese, comuníquese a los enlaces de los organismos integrantes del Centro de Justicia de la Mujer, a la Presidencia del Consejo de la Magistratura y a los Consejeros, a la Secretaria de Administración General y Presupuesto del Poder Judicial de la CABA, publíquese en la página del Centro de Justicia de la Mujer y en [www.consejo.jusbaires.gob.ar](http://www.consejo.jusbaires.gob.ar) y oportunamente, archívese.

**DISPOSICIÓN CJM N° 2/2023**



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura



CENTRO DE JUSTICIA  
DE LA MUJER

## DISPOSICIÓN CJM N° 2/ 2023 – ANEXO I

### ANEXO I

#### Lineamientos para la prestación del servicio a personas en situación de violencia de género en el Centro de Justicia de la Mujer

**Ámbito de atención:** El Centro de Justicia de la Mujer (CJM) es el ámbito del Poder Judicial de la CABA de atención de las personas que requieran orientación, asesoramiento y/o intervención judicial por hechos vinculados a la violencia de género en cualquiera de sus tipos y modalidades.

El CJM funciona en el ámbito del Consejo de la Magistratura y está integrado por el Ministerio Público Fiscal, el Ministerio Público de la Defensa, el Ministerio Público Tutelar, y por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires a través de la Dirección General de la Mujer del Ministerio de Hábitat y Desarrollo Humano y la Dirección General de Violencia de Género del Ministerio de Justicia y Seguridad, o dependencias que en un futuro las reemplacen, conforme resulta de los Convenios suscriptos oportunamente.

**Modelo de atención:** La atención se realiza a través de un abordaje de gestión centralizada, interdisciplinaria e integral.

El CJM propiciará de manera activa una coordinación eficaz y ágil entre todas las instituciones que se integren para la prestación del servicio, buscando evitar la fragmentación de la respuesta estatal frente a las situaciones de violencia de género.

Todas las personas que participen de la prestación del servicio mencionado anteriormente deberán tener presentes y aplicar los principios generales derivados del marco normativo de derechos humanos vigente, en particular, la Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación de la Mujer y la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer -Convención de Belem do Pará-, así como lo establecido por la Ley N° 26.485 de Protección Integral para Prevenir, Sancionar y Erradicar la violencia



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura



contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales y la Ley CABA N° 4.203 de adhesión a la misma.

**Acceso:** El acceso a los servicios prestados se realiza a través de las sedes del CJM, sus puntos de atención, dispositivos territoriales y del 0800-999-MUJER.

En el caso de requerirse algún servicio que no esté disponible en el momento de la consulta, el acceso al mismo será garantizado a través de la implementación de acciones articuladas entre las autoridades del CJM y los organismos correspondientes.

**Traslado:** En los casos en que sea necesario, el CJM facilitará el traslado de la persona, entre su domicilio y el CJM, mediante el uso de vehículos exclusivamente asignados a esos fines.

**Principios rectores:** El diseño y prestación del servicio atenderá los siguientes principios rectores de atención:

- a) **Información y asesoramiento:** Se deberá garantizar a las personas el acceso a la información, en lenguaje claro y accesible, sobre sus derechos, procedimientos, requisitos para el efectivo acceso a justicia y, en particular, el derecho a una vida sin violencia. Asimismo, se deberá asegurar el asesoramiento necesario, de modo que pueda tomar decisiones autónomas e informadas, las que serán tenidas en cuenta y respetadas.
- b) **Respeto y trato digno:** Se deberá asegurar a las personas un trato respetuoso y adecuado a sus circunstancias particulares, sin intromisión en aspectos que resulten irrelevantes para el conocimiento de los hechos, así como una atención integral que facilite el acceso a todos los recursos y prestaciones disponibles que se consideren las más idóneas en función de sus circunstancias personales y sociales.

En ningún caso la persona consultante debe ser tratada como responsable de los hechos por los que está solicitando atención, tampoco deberán realizarse comentarios sobre el relato que se escuche o comparaciones con otras situaciones.

- c) **Discreción y confidencialidad en el tratamiento de la información:** Se deberá garantizar la protección de los datos personales y mantener bajo resguardo la identidad y el



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura



CENTRO DE JUSTICIA  
DE LA MUJER

contenido de las consultas e intervenciones en el ámbito del CJM. Todas las personas que intervengan en cada una de las instancias de la atención están obligadas a guardar la confidencialidad de la información y a manejar con estricta reserva la documentación y gestión de la información vinculada a los trámites que se realicen en el ámbito del CJM. Deberá asegurarse a la persona el trato confidencial y la reserva de aquellos datos que manifieste y quiera mantener bajo esa condición.

Se deberá evitar brindar cualquier tipo de información acerca de cualquier persona o familiar que haya recibido alguna atención por parte de los servicios del CJM, ante el requerimiento de cualquier persona.

Recibir el relato de la persona consultante en un espacio que garantice su seguridad y privacidad.

- d) **No revictimización:** Se deberá evitar la reiteración innecesaria del relato de los hechos, las derivaciones inconducentes o innecesarias y las demoras injustificadas.

**Pautas de atención:** Las personas que presten el servicio en todas las instancias de atención deberán seguir las siguientes pautas orientadoras:

- a) Transmitir confianza a la persona, en cada instancia de atención, haciéndole saber que será acompañada durante todo el proceso y respetada en su autonomía.
- b) Garantizar una actitud de escucha activa teniendo presente que los gestos, los tonos de voz, el interés expresado por el relato de la persona consultante son fundamentales para la generación de confianza.
- c) Prestar especial atención, si la persona consultante se presenta acompañada, a cualquier actitud que pueda evidenciar alguna forma de violencia o control sobre ella, y tomar los recaudos necesarios para verificar que efectivamente se trata de una persona de su confianza.

**Circuito de atención:** El servicio se implementa a partir de un circuito básico de atención que ofrecerá las instancias que se detallan a continuación:



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura



La orientación inicial: Es el primer contacto de la persona consultante con el servicio del CJM.

El objetivo es recibir a la consultante, recabar sus datos personales, explicarle las características del servicio que se ofrece y encaminar la atención de acuerdo al tipo de consulta.

Juegoteca: Una vez detectado que la persona consultante tiene que realizar el circuito de atención, en caso de estar acompañada por niños, niñas y/o adolescentes, se le/s ofrece un espacio durante el tiempo que dure dicha instancia.

El espacio de escucha y entrevista (EEyE): Es la instancia en la que la persona consultante comparte en profundidad con un equipo interdisciplinario las razones que la acercaron al servicio, las inquietudes que se le presenten y recibe la orientación y asistencia adecuada a su situación personal.

El objetivo es brindar orientación, asesoramiento e información a la persona consultante y, en caso que corresponda, evaluar el riesgo en el que se encuentra, produciendo el informe que corresponda.

El Espacio será atendido por un equipo interdisciplinario de un mínimo de 3 (tres) y un máximo de 4 (cuatro) personas. En su integración se deberá garantizar la presencia de profesionales de por lo menos 2 (dos) disciplinas diferentes dentro del derecho, el trabajo social y/o la psicología.

La intervención del EEE se reflejará en la elaboración del informe que corresponda, según las características del caso, a saber:

- i)** Informe Interdisciplinario de situación de riesgo. Tiene como objetivo establecer el nivel de riesgo en el que se encuentra la persona que está en situación de violencia de género.
- ii)** Informe Interdisciplinario de actualización de la situación de riesgo. Tiene como objetivo principal poner al día información -ya recabada por el CJM- que conduzca a revisar el nivel de riesgo en el que se encuentra la persona que está en situación de violencia de género.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura



- iii) Informe de Intervención. Tiene como objetivo asentar el motivo por el que la consultante se acercó al Centro y de la derivación y/u orientación indicada. No contiene evaluación de riesgo de la persona en situación de violencia.
- iv) Acta. Tiene como objetivo dejar el registro escrito de cualquier gestión que se realiza en relación con una consulta, que no cumpla con los requisitos de ninguno de los anteriores informes descriptos. Es elaborado por cualquiera de las personas que forman parte del CJM y se destina exclusivamente a uso interno del CJM.

Constatación de lesiones: En caso de que se requiera la constatación de lesiones resultado de situaciones de violencia de género, el CJM realizará la misma produciendo el informe correspondiente a través de su servicio de medicina forense y/o de la Dirección de Medicina Forense del Consejo de la Magistratura de la CABA.

Presentación ante la justicia civil u otros fueros competentes: En caso de que corresponda peticionar ante la justicia civil u otros fueros competentes en el marco de la Ley N° 26.485, el CJM hará las presentaciones pertinentes.

Servicio de Patrocinio Jurídico Gratuito: En los casos en que la causa judicial vinculada con la violencia de género requiera de patrocinio letrado y la persona no tenga posibilidades de afrontarlo de manera privada, el CJM gestiona la intervención de alguno de los servicios de patrocinio gratuito disponibles, incluyendo aquellos prestados por la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires.

Intervención del Ministerio Público Fiscal: En caso de que la persona consultante decida realizar una denuncia por un delito o contravención ocurrida en el contexto de violencia de género, será acompañada al servicio que el Ministerio Público Fiscal de la CABA presta en el CJM, a efectos de la formalización de la misma.

En los casos en que se trate de delitos que revistan gravedad, podrá evaluarse la realización de entrevistas conjuntas entre el MPF y el equipo interdisciplinario del CJM.



**Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires**  
Consejo de la Magistratura



Intervención del Ministerio Público Tutelar: En caso de que la situación de violencia de género afecte a niños, niñas, adolescentes y/o personas usuarias de servicios de salud mental, se solicitará la intervención del servicio que el Ministerio Público Tutelar presta en el CJM, a efectos de brindar el asesoramiento y promover medios conducentes que garanticen a estas personas el conocimiento y ejercicio pleno de sus derechos.

Intervención del Ministerio Público de la Defensa: En caso de que las personas consultantes manifiesten problemáticas vinculadas con el acceso a sus derechos económicos, sociales y culturales, se solicitará la intervención del Ministerio Público de la Defensa para la realización de las presentaciones que correspondan.

Intervención del Ministerio de Justicia y Seguridad del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires a través de la Dirección General de Violencia de Género: En los casos en que se ordene la provisión de botones antipánico y/o instalación de una aplicación en los teléfonos celulares a idénticos fines a las personas que se encuentren en situación de violencia de género, los mismos serán proveídos o instalados, según corresponda, por el personal de la Dirección General de Violencia de Género que se integre a la atención del CJM, o del área que en un futuro la reemplace.

Intervención del Ministerio de Hábitat y Desarrollo Humano del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires a través de la Dirección General de la Mujer: El CJM realizará los trámites administrativos destinados a gestionar la derivación de las personas consultantes y sus hijos/as a la red de hogares y refugios, la tramitación prioritaria de subsidios y programas sociales y la asistencia y seguimiento psicológico y/o derivación a dispositivos externos de atención psiquiátrica de las mujeres víctimas que sean gestionados por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires a través de la Dirección General de la Mujer o del área que en un futuro la reemplace.

Programas sociales y educativos: El CJM realizará los trámites administrativos destinados a gestionar el acceso a los distintos programas sociales y educativos que estén disponibles a nivel nacional, así como aquellos que dependan del Poder Judicial de la CABA y/o del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.



**Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires**  
Consejo de la Magistratura



El seguimiento de la atención: Es la instancia a través de la cual se mantiene comunicación directa con la persona consultante a fin de conocer, en primera persona, la evolución de su situación y verificar que las intervenciones y/o derivaciones realizadas fueron efectivamente atendidas.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura



## DISPOSICIÓN CJM N° 2/ 2023 – ANEXO II

### ANEXO II

#### Manual operativo del servicio de atención a personas que se encuentran en situación de violencia de género

Este manual operativo contiene pautas y herramientas ordenatorias respecto de la atención que se ofrece en el Centro de Justicia de la Mujer a las personas que requieran orientación, asesoramiento y/o intervención judicial por hechos vinculados a la violencia de género en cualquiera de sus tipos y modalidades.

#### 1. Sobre el Centro de Justicia de la Mujer

El Centro de Justicia de la Mujer (CJM) funciona en el ámbito del Consejo de la Magistratura de la CABA y está integrado por el Ministerio Público Fiscal, por el Ministerio Público de la Defensa, por el Ministerio Público Tutelar, y por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires a través de la Dirección General de la Mujer del Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat y de la Dirección General de Violencia de Género del Ministerio de Justicia y Seguridad, conforme resulta de los Convenios suscriptos oportunamente<sup>1</sup>.

El CJM implementa un modelo de atención centralizada, interdisciplinaria e integral que propicia de manera activa una coordinación eficaz y ágil entre los servicios prestados por diversas agencias estatales de manera de evitar la fragmentación de la respuesta estatal frente a las situaciones de violencia de género.

El acceso a los servicios ofrecidos por el CJM se realiza a través de sus sedes, sus puntos de atención, dispositivos territoriales y del 0800-999-MUJER. En caso de que la atención requiera de algún servicio que no esté disponible en el momento o lugar de la consulta, el acceso al

<sup>1</sup> Convenio Marco de Cooperación y Convenio específico aprobados por Res. Pres N° 927/18.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura



mismo será garantizado a través de la implementación de acciones articuladas entre el CJM y el área que corresponda.

## 2. Sobre el marco normativo que encuadra el trabajo del CJM

Todas las personas que participen de la prestación del servicio deberán tener presentes y aplicar los principios generales derivados del marco normativo de derechos humanos vigente, en particular, la Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación de la Mujer y la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer -Convención de Belem do Pará-, así como lo establecido por la Ley N° 26.485 de Protección Integral para Prevenir, Sancionar y Erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales y Ley CABA N° 4.203 de adhesión a la citada norma.

## 3. Sobre las pautas para la prestación del servicio en todas las instancias de atención

Las personas que presten el servicio en todas las instancias de atención deberán seguir las siguientes pautas orientadoras:

- a) Transmitir confianza a la persona, en cada instancia de atención, haciéndole saber que será acompañada durante todo el proceso y respetada en su autonomía.
- b) Garantizar una actitud de escucha activa teniendo presente que los gestos, los tonos de voz, el interés expresado por el relato de la consultante es fundamental para la generación de confianza.
- c) Prestar especial atención, si la persona consultante se presenta acompañada, a cualquier actitud que pueda evidenciar alguna forma de violencia o control sobre ella, y tomar los recaudos necesarios para verificar que efectivamente se trata de una persona de su confianza.
- d) Ofrecer el acceso a la Juegoteca, si la consultante se encuentra acompañada de niños/as y/o adolescentes, mientras dure la atención.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura



- e) Facilitar las condiciones de accesibilidad a todas las personas que se pongan en contacto con el Centro, poniendo a disposición la orientación prestada por los programas especializados en poblaciones en situación de especial vulnerabilidad.
- f) Poner a disposición de la consultante el servicio de traslado con el que cuenta el CJM.
- g) Tener presente lo dispuesto en el *Protocolo de buenas prácticas para la atención de personas con discapacidad* y en la *Guía de trato digno para una atención respetuosa de las mujeres y disidencias con discapacidad que vivenciaron situaciones de violencia*.
- h) Tener presente lo dispuesto en la *Guía de trato digno para una atención respetuosa de la identidad de género*.

#### 4. Sobre el Circuito básico de atención

La atención ofrecida por el CJM se implementará a partir de un circuito básico de atención que deberá asegurar las instancias que se detallan a continuación:

- 1 Orientación inicial
- 2 Espacio de escucha y entrevista
- 3 Seguimiento

##### 4.1. Sobre la Orientación Inicial (OI)

Es el primer contacto de la persona consultante con el servicio del CJM.

*¿Cuál es el objetivo de la atención en esta instancia?*

Recibir a la consultante, recabar sus datos personales, brindar información básica sobre el circuito de atención y encaminar la atención de acuerdo a la consulta.

Al ser el primer contacto que la consultante tiene con el servicio, es muy importante mostrarse disponible y atenta para responder sus consultas, brindarle contención y guiarla para que reciba la mejor atención.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura



### *¿Quién está a cargo de la OI?*

Es importante que -atendiendo al diseño espacial de cada sede y punto de atención- quienes brinden la orientación inicial se ubiquen en la zona de ingreso a la sede. De este modo, se estará facilitando que la consultante deambule por el espacio físico sin la orientación adecuada.

### *¿Qué es lo primero que debe hacer la persona que esté a cargo?*

Inicialmente, la persona del CJM que esté cubriendo el servicio de OI deberá saludar e identificarse con nombre y apellido. Luego, podrá iniciar el diálogo. Ofrecemos algunas pautas para seguir:

- ✓ Preguntar a la consultante su nombre y en qué podemos ayudarla.
- ✓ Recordar el nombre de la consultante para dirigirse a ella de la manera correcta durante todo el tiempo que dure la atención.
- ✓ Siempre que le hablemos, mirarla a los ojos.
- ✓ Tener presentes las orientaciones que se encuentran en la Guía de trato digno para una atención respetuosa de la identidad de género.
- ✓ Explicarle con palabras simples su rol en el circuito de atención, de modo que la consultante sepa qué servicio se le estará prestando.
- ✓ Si la consultante está acompañada, es importante que asegurarse que se trata de una persona de su confianza. Prestar atención a cualquier actitud que pueda evidenciar alguna forma de violencia o control de esa persona sobre la consultante. En caso de duda, advertir sobre esta situación a la Coordinación de Equipos o a la persona responsable de la sede o punto de atención para que indiquen los pasos a seguir.
- ✓ Indagar el motivo de la consulta con preguntas abiertas del tipo de:
  - o *¿Qué te trajo hoy por acá?*
  - o *¿En qué podemos ayudarte?*
- ✓ En caso que la consultante haga referencia a una situación de violencia, preguntarle si ya tuvo antes contacto con algún otro servicio. Algunas formas de hacerlo pueden ser:
  - o *¿Le contaste a alguien lo que te pasó?*



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura



- ¿Hiciste ya alguna denuncia? <sup>2</sup>
- ¿Estuviste ya en la calle Lavalle? <sup>3</sup>
- ✓ Si responde que ya dio alguno de estos pasos, preguntarle si tiene alguna constancia del trámite. Cualquier papel que presente puede ayudarnos a conocer mejor y con más precisión cuál fue el recorrido anterior que realizó y, de ese modo, ofrecerle una ayuda más eficiente.
- ✓ Si la consultante hace referencia a alguna situación de maltrato físico que pueda hacernos pensar que está lastimada, hacerle esa pregunta de manera directa: *¿Estás lastimada? ¿Recibiste alguna atención médica?*

**Es importante:**

Identificarse con nombre y apellido y recordar el nombre de la consultante para dirigirse de manera correcta en todo momento.

Explicarle con lenguaje claro el rol de quien la atiende en el circuito.

Indagar el motivo de la consulta y si ya tuvo contacto con otro servicio.

Evitar comentarios o preguntas directas que disparen el relato de los hechos con detalle porque eso será escuchado en la siguiente instancia de la atención.

*¿Qué documentación se le debe solicitar?*

Solicitarle el documento nacional de identidad (D.N.I.) para chequear si ya tiene un registro abierto en el sistema de registro.

- ✓ Si no tiene registro, escanear el D.N.I y subirlo al sistema dando inicio al registro de la consulta.

---

<sup>2</sup> Puede ser que la consultante no use la palabra “denuncia” con el mismo sentido con el que la usamos en el CJM. A menudo, las personas consultantes llaman “denuncia” al hecho de haber puesto en conocimiento de lo que les pasa a una autoridad o servicio estatal, sin que signifique que se activó una causa judicial.

<sup>3</sup> Referirnos a la “calle Lavalle” es una manera más simple de preguntar si estuvo en la Oficina de Violencia Doméstica (OVD) de la Corte Suprema de Justicia de la Nación. Es habitual que las personas que consultan no tengan familiaridad con las siglas que usamos habitualmente en el CJM para referirnos a los servicios.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura



- ✓ Si no tiene D.N.I., consultarle si tiene algún otro documento que pueda acreditar su identidad. La falta de documento de identidad no impide en ningún caso que la persona reciba la atención que requiera, el CJM la orientará en lo que necesite para que gestione su documento.

*¿Qué hacer si la consultante dice que tiene una cita?*

Si la consultante dice tener una cita con el Espacio de Escucha y Entrevista, se deberá dar aviso a la Coordinación de Equipos o a la persona que esté a cargo de la sede o punto de atención.

*¿Qué hacer si la consultante viene a solicitar un botón antipánico?*

Si la consultante dice que le ordenaron la entrega de un botón antipánico y/o la instalación de una aplicación en los teléfonos celulares a idénticos fines, tiene que presentar el oficio judicial correspondiente o contar cuál es la información que le brindaron por teléfono.

- ✓ Si la persona no cuenta con el oficio, consultar al personal de la Policía de la Ciudad para verificar que haya sido efectivamente citada.
- ✓ Si cuenta con el oficio, acompañarla a la Sala de Espera y avisar al personal de la Policía de la Ciudad que una persona aguarda ser atendida.

*¿Qué hacer si la persona solicita atención médica?*

Si la consultante se presenta solicitando atención médica para constatar lesiones, debe presentar el oficio judicial en el que se ordene dicha revisión.

- ✓ Si presenta el oficio judicial, orientarla hacia la sala de espera y avisarle a la médica forense.
- ✓ Si no muestra el oficio judicial que la ordena, dar aviso a la Coordinación de Equipos o a la persona que esté a cargo de sede o punto de atención, para que puedan evaluar la situación y dar la mejor orientación.

*¿Qué hacer si dice que quiere “hacer una denuncia”?*



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura



Si la consultante expresa que quiere “denunciar” o “saber qué puede hacer” frente a una situación de violencia, lo primero que hay que hacer es decirle claramente que en el CJM vamos a poder ayudarla.

Algunas pautas a seguir:

- ✓ Explicarle en lenguaje sencillo y claro que un equipo de profesionales la estará atendiendo para escucharla y orientarla respecto de las opciones que tiene y los pasos que puede dar.
- ✓ Si existe una consulta anterior de la misma persona, verificar si se trata de la misma situación o de una situación diferente. Es muy importante adelantar esta información al equipo interdisciplinario que atiende el Espacio de Escucha y Entrevista que vaya a recibir a la persona para que, antes de atenderla, pueda tomar conocimiento de la situación y optimizar la orientación que le dará.
- ✓ Orientar a la consultante a la Sala de Espera e informarle a la Coordinación de Equipos o a la persona que esté a cargo de la sede o punto de atención, para que asignen el equipo interdisciplinario que la atenderá, teniendo en cuenta la disponibilidad del servicio y la prioridad que la situación de la consultante requiera.

*¿Qué hacer si la consultante está acompañada de niños, niñas y/o adolescentes?*

Ofrecerle la posibilidad de que permanezcan en el espacio de la Juegoteca mientras ella es atendida.

- ✓ Acompañarla para que conozca el espacio de juego, y presentarle a la persona a cargo del cuidado de los/as niños, niñas y/o adolescentes. Asegurarse de expresar con mucha claridad que podrá -en cualquier momento del circuito- acercarse a ellos/as y que será contactada inmediatamente si los/as niños, niñas y/o adolescentes piden por ella.
- ✓ En caso de que la consultante decida que los niños, niñas o adolescentes que la acompañan permanecerán en la Juegoteca, avisar de manera informal al Ministerio Público Tutelar sobre dicha presencia.
- ✓ Adicionalmente, asegurarse de que la persona a cargo de la Juegoteca complete el registro con los datos de los/las niños, niñas y adolescentes que permanecerán allí. En el registro deberá constar nombre, edad y vínculo con la consultante.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura



CENTRO DE JUSTICIA  
DE LA MUJER

*¿Qué hacer si la consultante es una persona con discapacidad?*

Se deberá informar sobre esta situación a la Coordinación de Equipos o a la persona responsable de la sede o del punto de atención, para que integrantes del Programa para la atención de Derechos de las Personas con Discapacidad<sup>4</sup> presten apoyo a la consultante en lo que necesite. En caso de detectar esta situación una vez que ya se estaba brindando atención, tomarse un momento para dar el aviso correspondiente.

*¿Qué hacer si la consultante es una persona que se autodefine como perteneciente al colectivo de personas travestis, transexuales y/o transgénero?*

Se deberá informar sobre esta situación a la Coordinación de Equipos o a la persona responsable de la sede o del punto de atención, para que integrantes del Programa de Acceso a Derechos para Personas Travestis, Transexuales y/o Transgénero<sup>5</sup> presten apoyo a la consultante en lo que se estime necesario. En caso de detectar esta situación una vez que ya se estaba brindando atención, tomarse un momento para dar el aviso correspondiente.

#### 4.2. Sobre el Espacio de Escucha y Entrevista (EEyE)

Es la instancia en la que la persona consultante comparte en profundidad con un equipo interdisciplinario la situación de violencia de género que la acercó al servicio y las inquietudes que se le presentan.

*¿Cuál es el objetivo de la atención en el EEyE?*

El objetivo es -a través de una entrevista individual- brindar orientación, asesoramiento e información a la persona consultante y, en caso que corresponda, evaluar el riesgo en el que la consultante se encuentre. Adicionalmente, el EEyE tendrá a su cargo avanzar las gestiones administrativas necesarias para dar curso a las derivaciones y atenciones que se recomienden.

---

4 Aprobado por Disposición CJM N° 3/2020

5 Aprobado por Disposición CJM N° 1/ 2022



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura



### *¿Quiénes integran el Espacio de Escucha y Entrevista?*

Está integrado por un mínimo de 3 (tres) y un máximo de 4 (cuatro) personas, garantizando la presencia de profesionales de por lo menos 2 (dos) disciplinas diferentes dentro del derecho, trabajo social y/o psicología. Una de las personas que conforme el espacio brindará el apoyo administrativo que sea necesario para avanzar las derivaciones que se indiquen.

Las personas que integran el equipo interdisciplinario acordarán, previo a la realización de la entrevista, el rol que cada una de ellas tendrá durante la misma.

### *¿Cuáles son las pautas a tener en cuenta en esta instancia?*

El equipo interdisciplinario brindará a la consultante la orientación y asesoría que requiera, incluyendo -en los casos en que corresponda- la evaluación de riesgo.

- ✓ Deberán optimizarse los lugares de trabajo para que la atención sea brindada, en la medida de lo posible, en un espacio de privacidad.
- ✓ El/la integrante del equipo que reciba a la consultante se presentará por su nombre y explicará su rol en el equipo. Luego podrá presentar a cada una de las personas integrantes del equipo en los mismos términos.
- ✓ La misma persona que realiza la presentación de equipo deberá explicar el sentido de este momento de la atención y adelantar a la consultante lo que hará posteriormente y hacerle saber que irán registrando algunos datos personales y formulándole algunas preguntas para comprender, en toda su amplitud, la situación que la acercó al CJM.
- ✓ El pedido de los datos personales puede ser la excusa para iniciar un diálogo que permita acceder a información sobre la situación de violencia de una manera menos directa, menos inducida y evitando adelantarse a lo que la consultante quiera expresar, o poner en la consultante palabras o explicaciones que no surjan de ella misma.
- ✓ Disponerse en una actitud de escucha activa para generar confianza: los gestos, los tonos de voz, el interés en lo que la consultante comparta contribuye a generar confianza y permitirá que pueda compartir de mejor modo lo que le sucede.
- ✓ En ningún momento la consultante debe ser tratada como responsable de los hechos por los que solicita atención.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura



- ✓ En la medida de lo posible, ubicarse espacialmente de modo de evitar que el equipo esté de un lado y la consultante enfrentada.
- ✓ Escuchar la consulta y/o relato limitando la intervención a lo necesario para ordenarlo y cuidar especialmente de no inducirlo. Si para ello se formulan preguntas, hacer las mismas de manera amplia, no direccionada, que no encierren juicios de valor. No realizar comentarios sobre el relato o comparaciones con otras situaciones que se conozcan.
- ✓ Si las personas que integran el equipo consideran que cuentan con toda la información pero necesitan tener un intercambio entre ellas, a efectos de unificar criterios o definir algún aspecto de la entrevista, podrán reunirse en otro espacio físico, fuera de la vista y escucha de la consultante, quien permanecerá en el lugar en el que ocurrió la entrevista acompañada de la persona que estuvo a cargo del apoyo administrativo. Tener presente que se podrá aprovechar ese momento para asegurarse que cuenta con todos los datos que el registro le exige. Luego del intercambio, el Equipo volverá a integrarse de manera completa en el espacio físico original.

#### *¿Qué se debe hacer en esta instancia?*

El equipo interdisciplinario a cargo del EEEyE elaborará el informe que corresponda, a saber:

- ✓ Informe Interdisciplinario de situación de riesgo. Tiene como objetivo establecer el nivel de riesgo en el que se encuentra la persona que está en situación de violencia de género.
- ✓ Informe Interdisciplinario de actualización de la situación de riesgo. Tiene como objetivo principal poner al día información -ya recabada por el CJM- que conduzca a revisar el nivel de riesgo en el que se encuentra la persona que está en situación de violencia de género.
- ✓ Informe de Intervención. Tiene como objetivo asentar el motivo por el que la consultante se acercó al Centro y de la derivación y/u orientación indicada. No contiene evaluación de riesgo de la persona en situación de violencia.
- ✓ Acta. Tiene como objetivo dejar el registro escrito de cualquier gestión que se realiza en relación con una consulta, que no cumpla con los requisitos de ninguno de los anteriores informes descriptos. Es elaborado por cualquiera de las personas que forman parte del CJM y se destina exclusivamente a uso interno del CJM.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura



### *¿Cómo sigue la atención una vez finalizada la entrevista?*

La persona que asuma el rol de apoyo administrativo o quien el Equipo haya decidido, deberá acompañar físicamente a la consultante a realizar cualquiera de las atenciones disponibles en el CJM a las que sea derivada por el equipo y continuar con las gestiones que sean necesarias según las decisiones que haya tomado. El acompañamiento se mantendrá hasta agotar el circuito. Es muy importante que se acompañe a la consultante y se le explique con lenguaje claro cuál es la gestión o trámite que va a realizar, a fin de dar cumplimiento a los objetivos delineados de acompañar el proceso de decisión de la consultante, respetando su autonomía y gestionar todas las derivaciones y atenciones que se consideren necesarias.

- ✓ En caso de que la consultante decida realizar una denuncia por un delito o contravención ocurrida en el contexto de violencia de género será acompañada al servicio del Ministerio Público Fiscal de la Ciudad que integra el CJM.
- ✓ En caso de que corresponda peticionar ante la justicia civil u otros fueros competentes, el CJM hará las presentaciones pertinentes de manera directa.
- ✓ Patrocinio Jurídico Gratuito: En los casos en que la causa judicial vinculada con la violencia de género requiera de patrocinio letrado y la persona no tenga posibilidades de afrontarlo de manera privada, el CJM gestiona la intervención de algunos de los servicios de patrocinio gratuito disponibles.
- ✓ Constatación de lesiones: En caso de que se ordene la constatación de lesiones resultado de situaciones de violencia de género, el CJM producirá el correspondiente informe a través de la atención de medicina forense con la que cuenta.
- ✓ Infancias: En caso de que la situación de violencia de género afecte a niños, niñas, adolescentes y/o personas usuarias de servicios de salud mental, se solicitará la intervención del Ministerio Público Tutelar que integra el CJM.
- ✓ Gestión de programas sociales: Cuando el caso lo requiera, el CJM realizará los trámites administrativos destinados a gestionar el acceso a los distintos programas sociales y educativos que estén disponibles, así como la activación del Ministerio Público de la Defensa para la realización de presentaciones destinadas a resolver problemáticas vinculadas con el acceso a sus derechos económicos, sociales y culturales, y las



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura



diligencias necesarias para la derivación de la consultante y sus hijos/as a la red de hogares y refugios gestionados por el GCBA.

#### 4.3. Sobre el Seguimiento de la Atención

Es la instancia a través de la cual se mantiene comunicación directa con la persona consultante a fin de conocer, en primera persona, la evolución de su situación y verificar que las intervenciones y/o derivaciones fueron efectivamente realizadas.

*¿Cuál es el objetivo de esta instancia?*

La atención que el CJM brinda a las personas que están en situación de violencia de género no se agota con el informe de evaluación de riesgo y las derivaciones. El seguimiento permite verificar que la persona haya tenido acceso efectivo a aquellas intervenciones y/o derivaciones que fueron recomendadas.

*¿Cuándo se realiza el primer contacto de seguimiento?*

La persona que realice el seguimiento arbitrará todos los medios necesarios, sea de manera electrónica, telefónica o los que la consultante indique, para mantenerse en contacto con ella. En principio, 10 (diez) días después de realizada la entrevista, deberá contactarse a la consultante a estos efectos. Este plazo podrá ser menor, en casos en que el riesgo evaluado así lo recomiende.

*¿Cómo presentarse?*

Al momento de hacer el contacto telefónico con la consultante es importante:

- ✓ No presentarse como personal de CJM si no se tiene la certeza de que se está hablando con la consultante.
- ✓ Verificar, primero, que la persona que atendió el teléfono es la persona con quien se quiere entablar diálogo.
- ✓ En caso de que atienda el llamado una persona distinta a la persona con quien se quiere establecer contacto, no brindarle ningún tipo de información respecto de la intervención



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura



del CJM, ni de quien haya acudido a él. Se sugiere cortar la llamada e intentar llamar nuevamente más tarde u otro día.

- ✓ Verificar si la persona puede hablar en ese momento. En caso de que manifieste que no puede hablar, o dé indicios de que no puede continuar la conversación en ese momento, acordar otro día y horario en que ella pueda dialogar de manera tranquila.
- ✓ Una manera indirecta de verificar esto es decirle: *“Respóndame: ‘número equivocado’ si no puede hablar ahora, y yo volveré a llamar en otro momento”*.
- ✓ Una vez que se tenga seguridad respecto de que la persona con quien se está hablando sea la misma que se acercó al CJM, presentarse indicando nombre y explicando el motivo de la llamada.

#### *¿Qué tener en cuenta a la hora de entablar la comunicación?*

Comprobar que las intervenciones y/o derivaciones realizadas a través del informe de evaluación de riesgo, actualización o intervención hayan sido efectivas.

- ✓ En caso de que a la persona la hayan notificado de las medidas preventivas urgentes dispuestas, y manifieste no comprender algo de lo resuelto por la autoridad judicial, explicarle el alcance, con amabilidad y con lenguaje claro y sencillo. Si en el registro no está la información sobre esta decisión judicial, pedirle si puede acercarla o enviarla por correo electrónico o por teléfono.
- ✓ En caso de que la persona necesite enviar algún tipo de información o documentación por correo electrónico, o desde el CJM se necesite enviar alguna información a la persona, corroborar que el correo que se encuentra ingresado en el Sistema de registro digital de la atención del CJM pertenece a la persona con la que se está hablando y tiene acceso al mismo, y enviarle la información pertinente por dicha vía.
- ✓ En caso de que la persona manifieste que no tiene medidas de protección (chequear que hayan sido pedidas a través del informe confeccionado), informarle que desde el CJM intentará averiguar dicha información y volverá a entablar comunicación con ella.
- ✓ En caso de que la persona refiera que desde su última presentación en este CJM ocurrieron nuevos hechos de violencia, ofrecerle la posibilidad de acercarse al CJM a denunciar esos nuevos episodios.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura



- ✓ Si aún no tuvieron noticias del servicio de patrocinio jurídico, chequear las pautas a seguir de acuerdo a lo establecido en la pregunta *¿Qué hacer cuando una persona se comunica con el CJM porque no ha sido contactada por el patrocinio y no sabe cómo proceder?* en el punto 6.3. “Patrocinio Jurídico Gratuito” del apartado “Sobre el alcance y trámite de las derivaciones”.
- ✓ Cierre del llamado: Antes de finalizar el llamado telefónico, preguntarle a la persona si tiene alguna duda y brindarle los teléfonos de contacto del CJM para cualquier futura eventualidad.
- ✓ Si no fuera posible comunicarse por teléfono, enviar un correo electrónico a la dirección que haya sido proporcionada por la consultante (Ver texto sugerido en el Anexo A).
- ✓ No olvidar dejar constancia en el registro del contacto realizado y de la información obtenida. En el caso de obtener información relevante para los procesos judiciales, dar aviso a la coordinación de equipos.

*¿Cómo continúa el seguimiento?*

En caso de que luego de ese primer llamado, haya quedado pendiente alguna de las derivaciones o trámites recomendados, volver a contactarla una semana después para reiterar el seguimiento.

## 5. Sobre la línea 0800-999-MUJER

El objetivo de esta línea es brindar orientación telefónica especializada a las personas que se comuniquen, sobre las prestaciones del CJM referidas a situaciones de violencia de género.

*¿Qué es lo primero que debe hacer la persona que esté a cargo de la atención?*

- ✓ Presentarse por su nombre y apellido a la persona consultante. Es importante no hacer mención al organismo con el fin de resguardar a la potencial víctima. Se recomienda la utilización de la siguiente presentación: *“Buen día. Soy ..... (nombre de quien recepciona la llamada). En que puedo ayudarte?”*.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura



- ✓ Brindar una escucha activa, de contención, orientación y derivación, apuntando a recabar la información necesaria para orientar a quien consulta.

### *¿Qué preguntas hacer?*

Las preguntas deberán realizarse en un lenguaje claro y accesible (evitar términos legales, técnicos, nombrar organismo por sus siglas, etc.).

- ✓ Preguntar si es la primera vez que llama. En caso de que exista una intervención anterior, realizar la búsqueda en el sistema de registro, a fin de conocer qué pasó con la orientación que se le haya brindado en el CJM.
- ✓ Preguntarle a la consultante su nombre y recordarlo para dirigirse a la persona de la manera correcta durante todo el tiempo que dure la atención.

### **IMPORTANTE**

En el caso que quien llama se encuentre en ese momento en una situación de peligro, preguntarle su ubicación y sus datos.

Diferenciar entre una urgencia que no implique riesgo inminente y una emergencia que implique un riesgo de vida.

Llamar al 911 para informar los datos recabados de la posible situación de emergencia que quien llamó se pueda encontrar atravesando.

Mantener en caso de que sea posible el monitoreo telefónico.

## 6. Sobre el alcance y trámite de las derivaciones

### 6.1. Acceso a refugios

El Poder Ejecutivo de la CABA tiene a su cargo la gestión de una red de hogares y refugios a los que considera “*unidades convivenciales para mujeres y sus hijos/as que sufren o hayan sufrido*



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura



*alguna situación de violencia y que no cuentan con un alojamiento seguro, ni redes sociales de contención y se encuentran en una situación de alta vulnerabilidad social”.*

Por ello, para que una persona pueda ser considerada para su ingreso a uno de estos refugios, es requisito que se encuentre atravesando una situación de violencia de género o doméstica. No es suficiente que se trate solo de una persona en situación de calle.

Existen dos tipos de refugios o dispositivos de alojamiento disponibles:

- ✓ Dispositivos de alojamiento protegido para personas mayores en situación de violencia (dependientes del Programa Proteger) destinado a personas mayores de 60 años.
- ✓ Dispositivos de atención a víctimas de violencia de género, que reciben a mujeres a partir de los 18 años de edad.

*¿Qué información se debe poner en conocimiento de la persona que va a ingresar a un refugio?*

La permanencia en un refugio supone una serie de restricciones y condicionamientos cotidianos para quien se encuentra allí alojada. Estas restricciones responden a medidas de seguridad adoptadas por el refugio para la protección y el resguardo de las personas que se encuentran alojadas allí.

Es importante que las personas que vayan a ser derivadas a un refugio conozcan con anticipación los condicionamientos a los que van a enfrentarse, para que puedan evaluar el impacto que los mismos puedan tener en su vida, en su cotidiano y en el de su grupo familiar.

A continuación, algunas cuestiones que deben ser puestas en conocimiento de quienes están siendo consideradas para su ingreso a un refugio:

- ✓ No se permite el uso de teléfonos móviles, ni computadoras portátiles, ni ningún otro dispositivo que permita ser rastreado.
- ✓ No es posible salir del edificio del refugio por ninguna razón, sin previo acuerdo con el personal del refugio.
- ✓ Solo podrán hacerse llamadas telefónicas al exterior con supervisión del personal del refugio.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura



- ✓ No les será brindada previamente la dirección en la que se encuentra el refugio. Cuando se encuentren allí no podrán darla a conocer a terceros, o sea, nadie sabrá donde se encuentran alojadas.
- ✓ No están permitidas las visitas de ningún tipo.
- ✓ Solo se permite el alojamiento con hijos e hijas menores de 12 años. En esos casos la escolarización podrá continuarse dentro de las instalaciones del refugio.
- ✓ En caso de tener que gestionar tratamientos médicos o cuestiones personales (como cobro de subsidios) podrán continuarse solo con asistencia y/o asesoramiento perteneciente al refugio.
- ✓ El refugio cuenta con equipo de profesionales que estarán brindándole lo que necesite.
- ✓ Durante su permanencia en el refugio compartirá espacios con otras personas que estarán en su misma situación, lo que requerirá el respeto de ciertas pautas de convivencia colectiva.
- ✓ Durante la estadía en el refugio podría dejar de percibir el subsidio habitacional, en el caso que lo esté percibiendo al momento de ingresar. Asimismo, deberá poner en conocimiento de las profesionales del refugio dicha situación.

#### *¿Qué información se debe asegurar antes del ingreso al refugio?*

- ✓ Preguntarle claramente a la persona si tiene alguna duda, o algo la preocupa. En ese caso, despejar de manera sencilla las inquietudes que se le presenten.
- ✓ Comunicarle claramente que ante cualquier eventualidad puede pedir comunicarse personal del CJM, para ello hacerle entrega de los números de teléfono correspondientes.
- ✓ Si se detectara que no cuenta con artículos de higiene o ropa, verificar si en el CJM existe disponibilidad de los mismos y brindarle lo que necesite.

#### *¿Cómo se gestiona el ingreso a un refugio?*

Al momento de hacer la denuncia penal, hacerle saber a la Fiscalía que la persona consultante está dispuesta a ingresar a un refugio. De este modo, la Fiscalía podrá gestionar la pertinente orden judicial y la confección del oficio a la Dirección General de la Mujer del GCBA, solicitando la asignación de una vacante y el traslado por parte del personal policial.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura



Una vez avanzadas las gestiones ante la Fiscalía, es importante ponerse en comunicación directa con la Coordinación del Refugio que corresponda para hacerle saber de manera directa sobre el nuevo ingreso. Esta comunicación se hace por teléfono y, para ello, se deberá:

- ✓ Contar con los datos de la persona y la de sus hijos y/o hijas si van a ingresar también al refugio.
- ✓ Dar a conocer al refugio si quienes ingresan toman alguna medicación, informando también si la persona tiene la medicación en su poder o el refugio debe gestionarla.
- ✓ Preguntar sobre la disposición logística del refugio para continuar con los tratamientos de salud que esté realizando, de corresponder.
- ✓ Advertir al refugio si la persona tiene movilidad reducida o presenta alguna discapacidad que requiera de algún tipo de apoyo. En ese caso, se deberá explicar al refugio el tipo de apoyo que la persona necesita.
- ✓ Requerir que le confirme la vacante: tomar los datos de la persona con quien se está hablando.
- ✓ Poner en conocimiento del refugio que la persona percibe un subsidio habitacional a fin de realizar las gestiones pertinentes para mantenerlo.

*¿Qué pasos administrativos se deben cumplir para realizar la derivación?*

Se deberá remitir por correo electrónico la siguiente documentación:

- ✓ Nota de solicitud de ingreso redactada por el personal administrativo del CJM y suscripta por la titular de la Oficina de Violencia Doméstica y de Género del CJM (ver modelo de Nota sugerido en el Anexo A).
- ✓ Copia del D.N.I. de la interesada y de sus hijos e hijas si ingresaran también al refugio. En caso que no tenga la documentación, el ingreso podrá ser realizado dejando constancia de esta situación en el cuerpo del correo electrónico y en el Informe Interdisciplinario de Situación de Riesgo.
- ✓ Informe Interdisciplinario de Situación de Riesgo (el nivel de riesgo deberá ser alto).
- ✓ Oficio judicial ordenando el ingreso.
- ✓ Acta de denuncia penal.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura



*¿Cómo se traslada la persona al refugio?*

En caso de que se necesite resolver el traslado de la consultante al refugio, solicitar apoyo a la División de Violencia de Género y Protección Familiar correspondiente.

### 6.2. Personas en situación de calle

Las personas en situación de calle son aquellas que habitan en el espacio público en forma transitoria o permanente. Se habla de “situación” porque no es una condición, sino una problemática social que corresponde a determinados acontecimientos que trascurrieron y/o transcurren en la historia de vida de las personas.

Si la consultante es una persona que se encuentra en situación de calle, se deberá comunicar con la Línea 108 por medio de la cual se brinda asistencia social inmediata ante estas situaciones a través del Programa Buenos Aires Presente (BAP) o el programa que en un futuro lo reemplace. Antes de comunicarse con la línea 108, explicarle a la persona que se llamará al BAP, e informarle qué alcances tiene la llamada.

Mientras se espera que el personal del BAP acuda, alguna persona del CJM debe acompañar la situación. En caso de duda sobre quién debe asegurar este acompañamiento o si se extiende más allá del horario laboral, consultar a la Coordinadora de la Sede o del Punto de Atención para que resuelvan la situación.

El BAP se presenta en el lugar donde se encuentra la persona y gestiona el ingreso a alguno de los paradores que dispone el GCBA.

(Ver Modelo de Nota de solicitud de Ingreso al refugio en el Anexo A).

### 6.3. Patrocinio Jurídico Gratuito

En los casos en que sea necesario, conforme la indicación del equipo interdisciplinario a cargo del Espacio de escucha y entrevista, se realizan las gestiones para derivar a un servicio de patrocinio jurídico gratuito y así poder asistir profesionalmente en los trámites judiciales a las personas que estén atravesando situaciones de violencia de género y requieran del servicio para sus causas judiciales.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura



La Ley N° 26.485 de “Protección Integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales”, establece la obligatoriedad de proveer de patrocinio jurídico gratuito a los efectos exclusivamente de la tramitación de los procedimientos que de ella derivan, sin exigir ningún parámetro relacionado con la situación económica. Para otros procesos judiciales, las personas deberán contar con el servicio de abogados/as privados (ver los requisitos que cada patrocinio establece a estos efectos).

La indicación de la necesidad de asignar a la consultante un patrocinio jurídico gratuito debe hacerse en términos generales. Es el Departamento de Prevención, Apoyo y Asesoramiento en Violencias (DPAAVI) quien identificará, según el caso y la disponibilidad, el mejor servicio que corresponda asignar.

*Algunas cuestiones a tener en cuenta antes de asignar el servicio.*

Sugerimos tener presentes las pautas que siguen porque eso se traducirá en que la atención del patrocinio sea más rápida y efectiva.

- ✓ Si la consultante ya contara con patrocinio, es muy importante dejar constancia de ello en el informe que se produzca. De ese modo, se evita que el personal del DPAAVI le asigne otro servicio de patrocinio y por ello se demore la atención; ya que una misma persona no puede tener varios patrocinios.
- ✓ Si la consultante fue atendida en el CJM hace menos de 1 (un) año, y en aquella ocasión se le asignó un patrocinio, deberá consultarse a la persona si mantiene o no contacto con el patrocinio asignado originalmente, o si el mismo fue abandonado/desistido/finalizó el proceso legal/ etc y registrar este dato en el informe que se produzca. Esto evita asignar dos patrocinios al mismo caso (lo que constituye una falta a la ética profesional) y acelera el proceso de atención, porque quien actuó primero ya conoce parte de la información.
- ✓ Si la consultante mencionara que ya tiene algún tipo de trámite judicial realizado, o que tuvo contacto con algún patrocinio, debe solicitarse cualquier documentación o datos con los que cuente para incluir eso en su registro digital. Es importante indagar para obtener



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura



la mayor precisión posible en la información<sup>6</sup>. Deben chequearse los documentos que se reciban para verificar que su contenido coincida con lo que la consultante informa oralmente.

- ✓ Es importante registrar la información de manera precisa: cuanto más precisa sea la información que se recabe más eficiente será la atención que pueda prestarle el servicio de patrocinio.
  - o Cargar todos estos datos y registros al sistema virtual de registro de consultas.
  - o Si la persona no cuenta con esos documentos en el momento, solicitar que los envíe lo antes posible. Puede hacerlo por correo electrónico a la dirección de quien la esté atendiendo con copia a [dpaavi@jusbaire.gob.ar](mailto:dpaavi@jusbaire.gob.ar), o por Whatsapp al número 11-6162-0110 indicando nombre, apellido y documento de identidad (Recordar/informar a la persona consultante que este número de WhatsApp es solo para la recepción de documentación).

*¿Qué documentación resulta necesaria para realizar la derivación?*

Para agilizar el trámite, a todas las personas consultantes que requieran de patrocinio jurídico gratuito se les deberá solicitar que completen la Declaración Jurada y otros documentos requeridos por la Facultad de Derecho de la UBA y/o por la Defensoría del Pueblo y/o por el organismo que preste el servicio, los que deberán ser cargados al sistema virtual de registro de consultas.

Sin embargo, completar la Declaración Jurada no significa que el caso vaya a ser efectivamente derivado al servicio prestado por la Facultad de Derecho de la UBA y/o por la Defensoría del Pueblo y/o por otro organismo. Se le pide a las personas para evitar demoras; de otro modo si se le asignara el servicio de esos patrocinios deberíamos volver a citarla para que complete y firme tales formularios.

Asimismo, el personal del CJM deberá cargar en el sistema virtual de registro de consultas la autorización de la consultante para la remisión de informes y documentación que aportará en su

---

<sup>6</sup> Ejemplos de este tipo de documentos pueden ser: constancias de causas en trámite, actas de acuerdos privados o en mediación, oficios o cédulas judiciales.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura



legajo en caso de ser solicitado por el servicio de patrocinio jurídico gratuito y en cualquier otro caso que así correspondiere.

(Ver modelos de derivación en el Anexo A).

*¿Qué hacer cuando una persona se comunica con el CJM porque no ha sido contactada por el patrocinio y no sabe cómo proceder?*

Se deberá chequear en el sistema virtual de registro de consultas para saber cuál fue la derivación.

- ✓ Verificar los datos personales y de contacto: ocurre habitualmente que han cambiado el número de teléfono o la dirección de correo electrónico que brindaron inicialmente o ya no pueden acceder a ella, y eso ha impedido que el servicio de patrocinio pueda contactarla.
- ✓ Actualizar la información correspondiente y poner en conocimiento de la situación por correo electrónico a DPAAVI (DPAAVI@jusbares.gob.ar) para que se pueda realizar el seguimiento que sea necesario, colocando en el asunto “RECLAMO o INFORMACIÓN A PATROCINIO JURÍDICO”.
- ✓ Datos importantes para hacer el seguimiento:
  - o Si fue asignado el servicio de patrocinio de la Facultad de Derecho de la UBA tener en cuenta que la UBA demora entre 10 (diez) y 15 (quince) días a partir del momento en que se envió el correo electrónico de derivación o se cargó la Declaración Jurada correspondiente.
  - o Si la persona cargó la Declaración Jurada, verificar que la misma haya sido hecha correctamente, ya que esto es condición indispensable para que la Facultad de Derecho de la UBA haga efectivo el servicio.
  - o Si transcurrido el plazo de 10 (diez) días la persona no fue contactada, formalizar el reclamo enviando un correo electrónico a DPAAVI@jusbares.gob.ar, colocando en el asunto “RECLAMO o INFORMACIÓN A PATROCINIO JURÍDICO” y explicando brevemente la situación en el cuerpo del correo.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura



7. Sobre el traslado de las personas consultantes por parte del servicio prestado por el CJM

*¿Qué es lo primero que se debe hacer en casos de traslado desde el domicilio particular de la consultante o el punto de encuentro acordado a una sede o punto de atención del CJM?*

- ✓ Al tomar contacto con la consultante presentarse con su nombre y apellido y darle a conocer su función.
- ✓ En caso de que la consultante esté demorada por cualquier motivo, ser paciente.
- ✓ No expresar ofuscación, tampoco comentar los eventuales problemas que podrían derivarse de la demora. Evitar cualquier conducta o comentario que, de alguna manera, pueda hacer sentir incómoda a la persona consultante.
- ✓ Adelantarle a la consultante la ruta elegida para llevarla a la sede del CJM. En caso de que por cualquier razón se deba cambiar, explicarle claramente el desvío y los motivos.

*¿Cómo actuar si la consultante se encuentra acompañada?*

Si la consultante se encuentra acompañada, chequear el vínculo que tenga con la persona consultante. Si se sospecha que se trata de una persona que no es de confianza de la consultante, tratar de consultarle sobre el punto en privado. Si no fuera posible, seguir con lo previsto pero evitar dar cualquier información sobre el CJM y su trabajo. Al llegar a la sede o punto de atención, advertir sobre esta situación a la Coordinación de Equipos o a la persona que esté a cargo de la sede o punto de atención.

*¿Cómo actuar durante el traslado?*

- ✓ No hacer ninguna pregunta a la consultante, no entablar conversación ni indagar sobre los motivos del traslado.
- ✓ Si la consultante hace preguntas respecto de algún trámite, responderle que sus consultas serán atendidas en el CJM.
- ✓ Una vez arribado a la sede o punto de atención del CJM, anunciar a la Coordinación de Equipos o a la persona que esté a cargo, el nombre y apellido de la persona consultante, evitando, en lo posible, dar cuenta de ello a otras personas trabajadoras del CJM.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura



*¿Cómo actuar mientras la consultante se encuentra siendo atendida?*

- ✓ Aguardar la comunicación de la Coordinación de Equipos o a la persona que esté a cargo de sede o punto de atención sobre el momento en que deba trasladarse a la consultante.
- ✓ En ninguna circunstancia se deberá acercarse a la consultante durante el curso del trámite para conocer cuánto tiempo le falta para concluir o para saber a qué lugar se dirigirá luego de hacer el trámite.
- ✓ Si tuviera alguna duda, o fuera necesario conocer algunas de estas cuestiones para organizar el servicio de traslados, consultar a la Coordinación de Equipos o a la persona que esté a cargo de sede o punto de atención. En ningún caso deberá dirigirse a la consultante mientras esté en el CJM o punto de atención.
- ✓ Cuando la consultante haya terminado el trámite por el que se trasladó al CJM, la Coordinación de Equipos o a la persona que esté a cargo de sede o punto de atención dará aviso sobre el traslado y proporcionará la dirección de destino.

*¿Qué hacer si la consultante se comunica directamente vía telefónica o por WhatsApp para realizar una consulta?*

En los casos en que, luego del paso por el CJM, la consultante se comunique por cualquier vía directamente con la persona que efectuó el traslado para realizar cualquier tipo de consulta, se deberá responder lo que sigue:

*Buenos días/buenas tardes. Recuerde que puede comunicarse a la línea telefónica gratuita 0-800-999-68537 de lunes a viernes en el horario de 8 a 20 horas.*

En caso de comunicación vía WhatsApp, puede incluir: *Reenviaré el mensaje al área de atención del Centro de Justicia de la Mujer.*

## 8. Sobre el cuidado de los espacios de trabajo

Las siguientes recomendaciones básicas deberán ser puestas en práctica por cada una de las personas que forma parte del CJM

- ✓ Asegurarse que se cumpla el registro de todas las personas que ingresan al CJM.
- ✓ Conservar los espacios físicos libres de imágenes o motivos religiosos y/o partidarios.



**Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires**  
Consejo de la Magistratura



- ✓ Mantener los escritorios libres de objetos potencialmente riesgosos. Prestar atención a que la persona consultante no tenga en su poder dichos objetos.
- ✓ Ofrecerle un barbijo a la persona consultante cuando refiera estar cursando un estado gripal, para prevenir el contagio. Al finalizar la entrevista solicitar la limpieza de la oficina.

**Tener presente:**

Llamar al SAME psiquiátrico cuando la persona esté atravesando una crisis de salud mental.  
Llamar al SAME cuando la persona tenga una descompensación. De encontrarse la médica en el edificio se le requerirá su colaboración hasta la llegada del servicio de emergencia.  
En caso de considerarlo necesario, consultar a la persona que se encuentre a cargo de la Coordinación de la sede o solicitar su presencia.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura



CENTRO DE JUSTICIA  
DE LA MUJER

## Anexo A

### **Modelo de correo electrónico a enviar ante imposibilidad de comunicación para realizar el seguimiento**

*Buenos días XXXX, esperamos que te encuentres bien. Hemos intentado comunicarnos a tu celular, pero no pudimos encontrarte. Queremos recordarte que estamos a tu disposición para lo que necesites. Podés llamarnos a estos teléfonos en los horarios que te indicamos a continuación: 4011-1300 (de lunes a viernes de 9 a 18 hs) y 0800-999 – 68537 (de lunes a viernes de 8 a 20 hs).*

*Cariños y cuidate!*

*Firmar con el nombre.*

### **Modelo de Nota de solicitud de Ingreso al refugio**

CABA, xx de xxx de 202x

*Sra. Coordinadora*

*Refugio xxxxx*

*Me dirijo a Usted a fin de solicitarle arbitre los medios para el ingreso al refugio a su cargo de (indicar nombre y apellido de la ingresante), titular del DNI N° xxxxx, quien en el día de la fecha se presentó al Centro de Justicia de la Mujer a relatar la situación de violencia de género que se encuentra atravesando.*

*En este sentido, se acompaña: Informe Interdisciplinario de Situación de Riesgo elaborado por profesionales del equipo interdisciplinario, acta de denuncia penal y oficio judicial requiriendo la vacante/ordenando el ingreso (verificar los términos del oficio y adecuar el texto de la nota a lo que corresponda)*

*La saludo muy cordialmente,*

*Firma la titular de la Oficina de Violencia Doméstica y de Género del CJM*



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura



CENTRO DE JUSTICIA  
DE LA MUJER

### Modelo de nota de derivación para casos con informe de riesgo

DPAAVI N° xxx/ 202x

CABA, xxxx de 202x

*Al Consultorio Jurídico*

*de la UBA*

*S/D*

*Tengo el agrado de dirigirme a esa Consultoría Jurídica, a fin de solicitarles tengan a bien ponerse en contacto con la Srta. XXXX, titular del DNI N° XXXX, al celular XXXX o a la casilla de correo: XXXX.*

*Asimismo, les hago saber que la consultante, ha solicitado asistencia y/u orientación al Centro de Justicia de la Mujer, donde se le realizó un Informe de riesgo que arrojó un valor XXXX, aportando la documentación que adjuntamos al presente.*

*Ante lo expuesto anteriormente solicitamos patrocinio jurídico para su representación.*

*Sin otro particular saludo a Uds. muy cordialmente,*

### Modelo de nota de derivación para casos con informe de intervención

DPAAVI N° xxx/ 202x

CABA, xxxx de 202x

*Al Consultorio Jurídico*

*de la UBA*

*S/D*

*Tengo el agrado de dirigirme a esa Consultoría Jurídica, a fin de solicitarles tengan a bien ponerse en contacto con la Srta. XXXX, titular del DNI N° XXXX, al celular XXXX o a la casilla de correo: XXXX.*



**Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires**  
Consejo de la Magistratura



*Asimismo, les hago saber que la consultante, ha solicitado asistencia y/u orientación al Centro de Justicia de la Mujer, donde se le realizó un Informe de intervención, aportando la documentación que adjuntamos al presente.*

*Ante lo expuesto anteriormente solicitamos patrocinio jurídico para su representación.*

*Sin otro particular saludo a Uds. muy cordialmente.*



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura



DISPOSICIÓN CJM N° 2/ 2023 – ANEXO III

### ANEXO III

#### Instructivo de uso del Sistema de Registro Digital de la Atención del Centro de Justicia de la Mujer

Se realizaron modificaciones y se cuenta con una nueva versión del Sistema de Registro Digital de la Atención del Centro de Justicia de la Mujer. En el presente documento se detallan algunas pautas destinadas a facilitar su uso.

#### 1. Objetivos de las modificaciones al sistema

- ✓ Optimizar el trabajo administrativo del CJM evitando duplicar tareas de archivo de datos y documentos vinculados con la atención y facilitar el acceso a los mismos;
- ✓ Registrar las consultas atendidas por el CJM y facilitar el seguimiento interno, unificando los procesos respecto de todas sus bocas de atención cualquiera sea la forma de acceso de la consultante;
- ✓ Facilitar la sistematización de datos y construcción de indicadores necesarios para la elaboración de informes de gestión sobre la atención prestada en el CJM y como insumos para la elaboración de políticas de acceso a la justicia de las personas que sufren violencia de género.

#### 2. Algunas consideraciones previas



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura



CENTRO DE JUSTICIA  
DE LA MUJER

- ✓ El sistema se organiza a partir de **la identificación de la persona consultante** y, para ello, relaciona todos los datos en función del **número y tipo de documento**. Esto quiere decir que toda la información que se carga vinculada a un mismo número y tipo de documento queda asociada. Esta manera de organizar y mostrar la información, busca evitar que el formato del registro administrativo reproduzca o refuerce la segmentación de la violencia de género. **Cada hecho de violencia que la persona nos comparte no es un hecho aislado, sino que está inscripto en una historia de violencia, y así debemos entenderlo, atenderlo y registrarlo.**
- ✓ La secuencia de datos a ser registrados se organizó adecuándolo, de la mejor manera posible, al diseño del circuito de atención que se implementa en el CJM. Sin embargo, sabemos que este circuito no es rígido. Por ello, no debe perderse de vista que, más allá del orden y del formato que se dio al sistema, **lo importante es recabar los datos necesarios para garantizar la atención adecuada de la persona.**
- ✓ El orden en que aparecen desplegados los datos en la pantalla no debe ser entendido como el “orden de la entrevista”. Las entrevistas, sean las que resultan de un llamado al 0800, las de admisión o las que lleva adelante el equipo interdisciplinario tienen sus propias lógicas y, en todos los casos, **la prioridad debe ser establecer una comunicación empática con la persona, contenedora de la situación de violencia que estuviera viviendo, y orientada a informar sobre sus derechos, apoyando sus decisiones. En ningún caso, la entrevista debería ser planteada como un espacio para la “recolección de datos personales”, aunque este también sea un resultado necesario.**
- ✓ En muchos de los menús hay una opción para “adjuntar archivos” que permite que los documentos estén asociados con la atención y puedan ser guardados en este espacio virtual, facilitando su acceso y organización.



- ✓ El presente sistema es dinámico. Sabemos que el uso cotidiano nos va a ayudar a mejorarlo y, por eso, promovemos su revisión continua en función de los comentarios y aportes que quienes lo utilizan nos compartan.

### 3. Para acceder al sistema

El sistema en su nueva versión se encuentra disponible en la ubicación:

<https://cjmujer.jusbaires.gob.ar>, y se accede con el nombre de usuario y la contraseña que manejan actualmente.

El sistema (anterior versión), va a ser trasladado a una ubicación temporaria para que pueda seguir accesible, y mantendrá los Legajos abiertos hasta el año 2021 inclusive.

Al ingresar usuario y contraseña, se abre una página que ofrece varios buscadores que permiten ubicar un registro ya realizado:

Filtros

Seleccione el rango de fecha que desea buscar y haga clic en el botón Filtrar para filtrar las consultas registradas dentro de ese rango de fechas

Fecha de Registro  Fecha de Últ. actualización

Fecha desde  Fecha hasta  Fecha desde  Fecha hasta

Filtrar

Listar denuncias  Ingrese el DNI y haga clic en 0800 o seleccione una Sede si la Denuncia es Presencial  Número de Documento  0800

Search

Mostrar: 25

| # | Nombre  | Apellido | Dni      | Ultima fecha de registro | Acciones                         |
|---|---------|----------|----------|--------------------------|----------------------------------|
| 1 | Josefa  | gomez    | 1659065  | 07/02/2022               | <input type="button" value="•"/> |
| 2 | Lapicki | Andrea   | 3980899  | 20/12/2021               | <input type="button" value="•"/> |
| 3 | Kevin   | Teruel   | 34430831 | 19/11/2021               | <input type="button" value="•"/> |
| 4 |         |          | 39464777 | 09/11/2021               | <input type="button" value="•"/> |



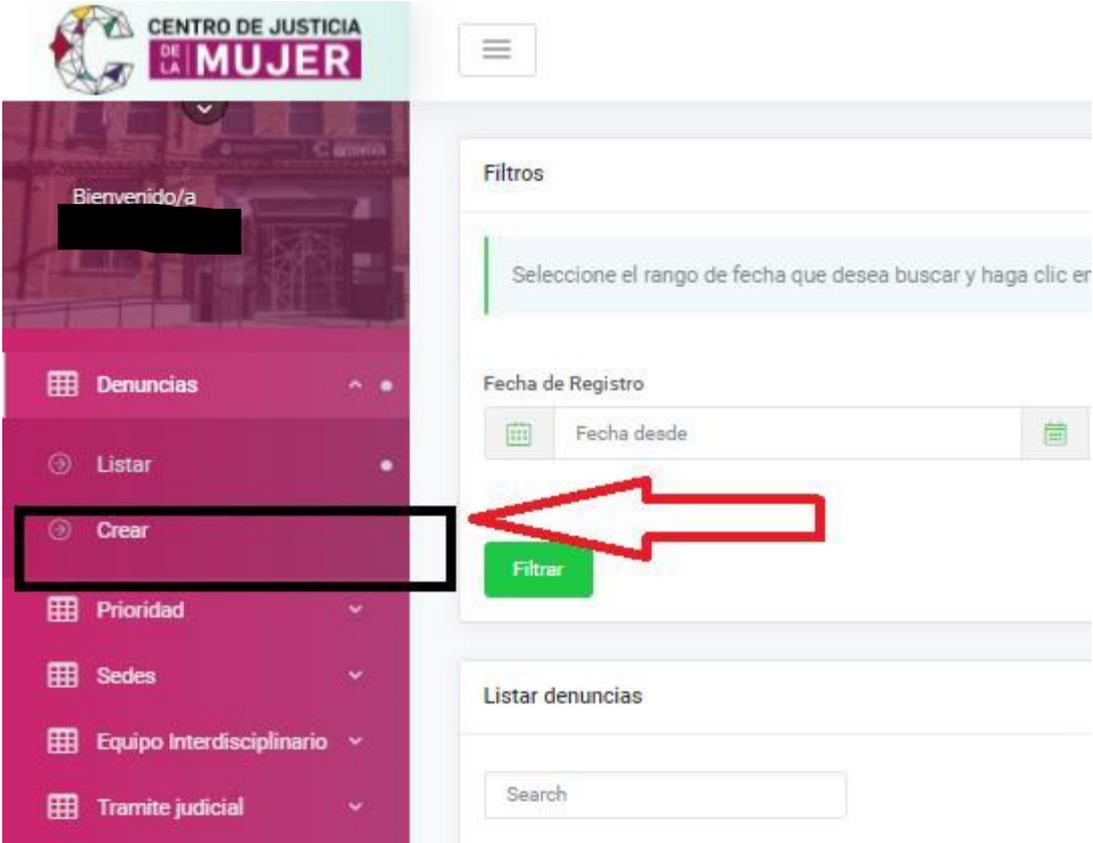
#### 4. Algunos conceptos útiles

##### **Registro y actualización**

María viene por primera vez el 2 de enero y le damos el alta en el sistema con su DNI. Ese es un REGISTRO. Pero resulta que el 30 de enero vuelve porque le pasó un nuevo hecho de violencia que se suma a la historia de María y se asocia con su DNI, esto aparece como un nuevo REGISTRO, siempre bajo el mismo DNI que ahora nos organiza la información.

Ahora bien, si más adelante ingresamos a los REGISTROS de María y lo que hacemos es editar algún dato que ya estaba cargado, por ejemplo, María vino a informar que cambió su teléfono o trajo algún documento que no había dejado antes, eso el sistema lo registra como ACTUALIZACIÓN.

Para dar de alta a una nueva persona, se debe proceder de la siguiente manera:

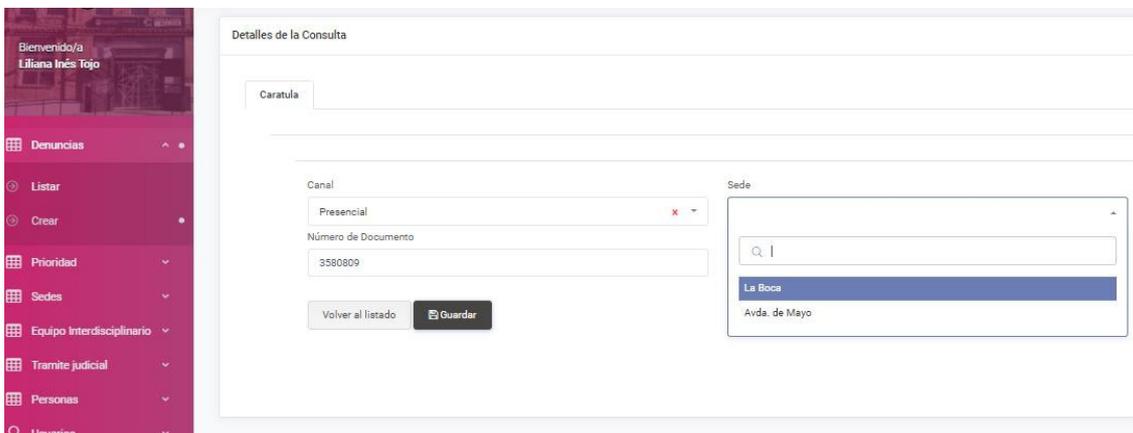


The screenshot shows the user interface of the 'CENTRO DE JUSTICIA DE LA MUJER' system. On the left, a vertical menu contains several options: 'Denuncias', 'Listar', 'Crear', 'Prioridad', 'Sedes', 'Equipo Interdisciplinario', and 'Tramite judicial'. The 'Crear' option is highlighted with a black rectangular box. A red arrow points from this box to the 'Filtrar' button in the 'Filtros' section on the right. The 'Filtros' section includes a date range selector with the text 'Seleccione el rango de fecha que desea buscar y haga clic en' and a 'Filtrar' button. Below the filters is a 'Listar denuncias' section with a search bar.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura

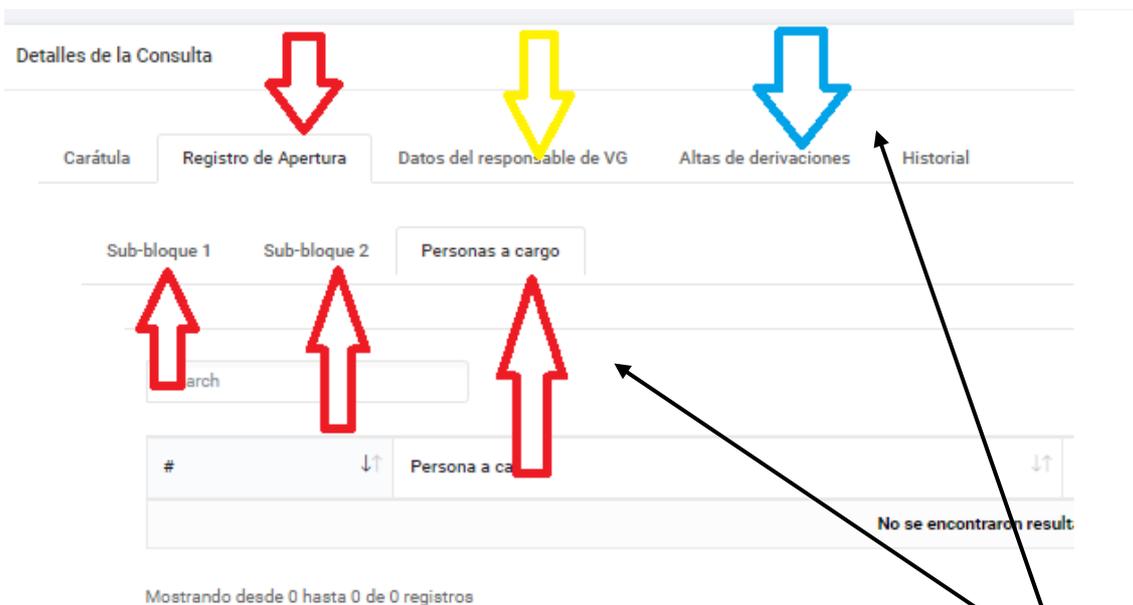
Al hacer clic en **CREAR**, se abrirá la página de inicio.



*Para avanzar con la carga de datos, es necesario incluir el número de DNI. Esto es así porque el DNI combinado con el nombre de la persona son los datos a partir de los cuales se estructura todo el sistema. Si en un primer momento no se tiene el DNI, cargar el siguiente formato: **000 AlejandraGomez***

## 5. Aspectos generales

El sistema organiza la información en distintos módulos que se muestran en forma de solapas en un menú horizontal. El primer nivel nos muestra las siguientes solapas principales:





Vamos a centrarnos en aquellos que aparecen señalados con una **FLECHA**.

- **Registro de Apertura:** dentro de esta solapa se encuentran 3 bloques de información diferentes:
  - Sub bloque 1
  - Sub bloque 2
  - Personas a cargo
- **Datos del responsable de la violencia de género (VG):** en este caso se trata de una única planilla de datos personales; y
- **Alta de derivaciones:** este tiene una lógica de funcionamiento diferente y abre 3 sub menús:
  - Equipos interdisciplinarios
  - Trámites judiciales
    - ✓ Fuero civil
    - ✓ Fuero penal
  - Otros trámites

*Puede ocurrir que, al GUARDAR los datos cargados, el sistema no permita avanzar y muestre campos que están incompletos. Esto lo hace para advertir que algo está quedando en blanco y asegurarse que se haya intentado recabar. La manera de avanzar es **incluir en esos campos la frase SIN INFO o en caso que sean números 000.***

#### 6. Situaciones especiales a tener en cuenta para la carga de datos

El primer grupo de datos “*Registro de Apertura*” ofrece al inicio sub bloques. La razón de esta organización es que el sub bloque 1 muestre una vista limitada a aquellos datos



**Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires**  
Consejo de la Magistratura



que son los que habitualmente recoge la atención del 0800. De este modo, la pantalla se activa con mayor agilidad.

✚ Algunas cuestiones a tener en cuenta en el uso del sub bloque 1:

Las **2 cajas de texto libre** que se muestran abajo deben ser utilizadas de manera estricta y siguiendo los criterios que se explicitan a continuación:



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura



Caracterización de la violencia

¿Convive con la persona agresora?

Tiene hijos/as con la persona agresora? Si la respuesta es Si indique cantidad y edades

¿El agresor vive en CABA?  Los hechos de violencia que refiere ¿ocurrieron en CABA?  ¿Hizo algún trámite o denuncia por los hechos que nos cuenta?

Identificar brevemente los tramites que haya hecho

Características a destacar del hecho. Datos de localización para gestionar traslado

Registrar aquí de manera sintética las características del hecho que se esta refiriendo. Indique también cualquier circunstancia que sea relevante para gestionar el traslado de la persona.

La *primera caja de texto*, se despliega debajo de la leyenda “*Identificar brevemente los trámites que haya hecho*”, y se relaciona con la pregunta sobre si se hizo algún trámite o denuncia por los hechos de violencia que está comunicando. El propósito de esta caja es que anoten ahí referencias o datos que permitan conocer antes de la admisión cualquier información sobre actuaciones judiciales o administrativas que ya hayan sido realizadas.

Los datos deben reflejarse con la mayor precisión posible, porque esto permite que, previo a la entrevista presencial, se pueda verificar los datos y recibir a la persona con mayor preparación. Es importante indicarle a la persona que -cuando asista a la reunión presencial- debe traer consigo cualquier documento que tenga en su poder –sea en papel o digital- que esté vinculado con cualquier trámite judicial o administrativo que haya realizado sobre estos temas.

Se espera que en esta primera caja se vuelque la información de manera simple, autosuficiente, y registrando con precisión la mayor cantidad de datos. Ofrecemos algunos ejemplos a modo ilustrativo:

- En enero de 2021 Josefa (es el nombre de la persona) denunció ante la Fiscalía 4 por amenazas a la misma persona.
- Una semana atrás (no recuerda el día) estuvo en la OVD. No sabe qué pasó con lo que expuso.



CENTRO DE JUSTICIA  
DE LA MUJER

## Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires

### Consejo de la Magistratura

- En el 2018 había tenido una perimetral a su favor. Tiene la copia, no recuerda el juzgado.

*El registro de este nivel de información debería facilitar el trabajo de quienes llevan adelante la entrevista de admisión.*

La *segunda caja de texto* es un espacio para volcar dos tipos de información diferente.

En primer lugar, se deben registrar aquellas características de la situación de violencia que se perciban como agravantes del riesgo de quien está consultando o que permitan saber si será necesario dar algún tipo de atención especial al caso.

En segundo lugar, se debe incluir cualquier información vinculada con el traslado de la persona a alguno de los centros de atención del CJM. Algunos ejemplos:

- Convive con el agresor y 2 niños y hay armas en la casa.
- El agresor es campeón de judo.
- Vive en una construcción en los fondos de la casa de los padres del agresor.
- Combinar traslado para el día 4 a las 14. 00.
- Tener en cuenta que el agresor vive en el mismo edificio.
- Solo tiene disponibilidad para asistir al CJM por la mañana en el horario de escuela de los niños.
- Solo puede ir al CJM mientras su marido trabaja entre las 8 am y las 3 pm.
- La consultante tiene discapacidad motora, se maneja con silla de ruedas.

En este sentido, **lo importante es que, si estamos atendiendo la consulta por el 0800, la información que registremos en esta parte servirá para tomar decisiones y resolver cuál es la mejor atención que debe recibir la consultante.**

- ✚ Algunas cuestiones a tener en cuenta en el uso del sub bloque 2:



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura



CENTRO DE JUSTICIA  
DE LA MUJER

Respecto de la información del sub Bloque 2 precisamos detenernos en los ítems agrupados bajo la referencia *Información sobre vínculos comunitarios*, tal como se ve a continuación:

Información sobre vínculos o redes comunitarias

Posee red familiar

En caso de urgencia ¿tiene persons a quien recurrir?

Posee red de amigos/vecinos

¿Tiene algún tipo de participación comunitaria?: indique cual

Aquí lo relevante es poder registrar si la persona cuenta con un tejido social de relaciones que puede servirle de punto de apoyo efectivo en la situación en la que está. Es importante tener la mayor claridad respecto del alcance del dato que se está recabando. El cuadro de texto es para completar información respecto de cualquiera de las 3 opciones que se ven en pantalla.

### **HASTA ACÁ HEMOS REGISTRADO DATOS PERSONALES DE QUIEN ESTÁ EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA DE GENERO.**

Las distintas solapas que organizan la información a ser registrada no determinan una secuencia u orden obligatorio en la atención de la persona, sino que fueron diseñadas para facilitar las vistas de los datos prioritarios.

Sin importar en qué momento de la ruta de atención del CJM estemos, el objetivo es garantizar el mejor servicio posible de acceso a la justicia para la persona.

Por ello, **más allá de si la atención es TELEFÓNICA O PRESENCIAL, se debe registrar la mayor cantidad de información posible.** Esto evitará tener que volver a contactar a la persona para completar lo que falte y agilizará el trabajo de sus colegas que intervengan más adelante.



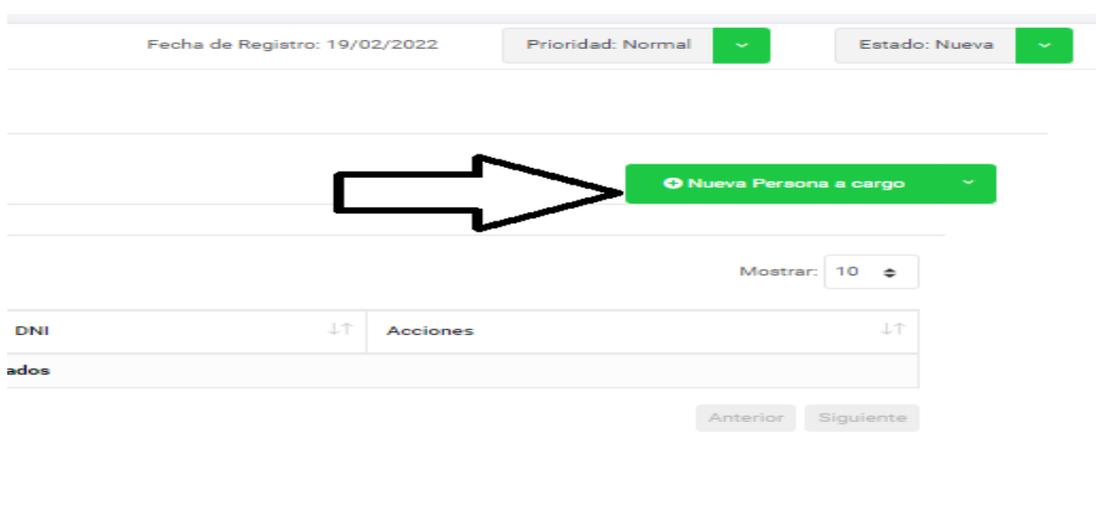
Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura



CENTRO DE JUSTICIA  
DE LA MUJER

✚ Algunas cuestiones a tener en cuenta en el uso del módulo de Personas a Cargo:

Para registrar los datos de cada persona, es necesario hacer clic en el menú Nueva Persona a cargo.



✚ Sobre el menú Alta de Derivaciones:

Una primera opción que ofrece este menú es el de Equipos Interdisciplinarios. Para activarlo, es necesario hacer clic sobre el botón verde que dice Alta de Equipo Interdisciplinario, como se muestra abajo:



## Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires Consejo de la Magistratura

Detalles de la Consulta Fecha de Registro: 19/02/2022 Prioridad: Normal Estado: Nueva

Carátula Registro de Apertura Datos del responsable de VG Altas de derivaciones Historial

**Equipos Interdisciplinario** Trámites judiciales Otros trámites Alta de Equipo Interdisciplinario

Fecha de Entrevista: 19/02/2022

Search Mostrar: 10

| #                            | Equipo Interdisciplinario | Fecha Vinculacion | Estado | Acciones |
|------------------------------|---------------------------|-------------------|--------|----------|
| No se encontraron resultados |                           |                   |        |          |

Mostrando desde 0 hasta 0 de 0 registros Anterior Siguiente

Se abre entonces la plantilla que corresponde a la atención del Equipo.

CI/Mujer Correo - ltojo@jusbaire.gov.ar

beta-gmujer.jusbaire.gov.ar/denuncia/56/tramites/InformesRealizados

YouTube Maps Gmail Lista de lectura

**CENTRO DE JUSTICIA DE LA MUJER**

Bienvenido/a  
Liliana Inés Tojo

Denuncias ▼  
Prioridad ▼  
Sedes ▼  
Equipo Interdisciplinario ▼  
Trámite judicial ▼  
Personas ▼  
Usuarios ▼

Detalles de la Consulta Fecha de Registro: 19/02/2022 Prioridad: Normal Estado: Nueva

Carátula Registro de Apertura Datos del responsable de VG Altas de derivaciones Historial

**Equipos Interdisciplinario** Trámites judiciales Otros trámites Alta de Equipo Interdisciplinario

Fecha de Entrevista: 19/02/2022

Search Mostrar: 10

| #                            | Equipo Interdisciplinario | Fecha Vinculacion | Estado | Acciones |
|------------------------------|---------------------------|-------------------|--------|----------|
| No se encontraron resultados |                           |                   |        |          |

Mostrando desde 0 hasta 0 de 0 registros Anterior Siguiente

Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires - Ante cualquier inconveniente por favor comuníquese a la Mesa de Ayuda Tel: (011) 4008-0300 o por mail a meayuda@jusbaire.gov.ar

Escribe aquí para buscar 23°C ESP LAA 08:17 PM 19/02/2022

La segunda opción es la de *Trámites Judiciales*, con las pestañas de Fuero Civil y Fuero Penal. En ambos casos, además de datos específicos, se encuentra una caja de texto libre, como se muestra a continuación:



CENTRO DE JUSTICIA  
DE LA MUJER

## Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires

### Consejo de la Magistratura

Carátula Registro de Apertura Datos del responsable de VG Altas de derivaciones Historial

Equipos Interdisciplinario Trámites judiciales Otros trámites

Fuero civil Fuero penal

¿Inicia acción en el fuero civil?

Seleccione una opción

Selecciona un elemento de la lista

Tipo de acción civil

- Medidas precautorias en sede patrimonial
- Expediente de violencia familiar
- Otros

Especificar

Archivos

Elegir archivos Ningún archivo seleccionado

Notas

En esta caja de texto que lleva el nombre de **NOTAS** se pueden volcar las referidas al trámite judicial. Deben ser notas cortas, precisas, que ayuden a quien está viendo la pantalla a acceder rápidamente a los datos principales. Es importante prestar atención para registrarlas, porque permanentemente realizamos una sistematización de todas ellas para, en un segundo momento, generar una planilla de seguimiento adecuada a las necesidades que se verifican.

Algunos ejemplos de notas posibles:

- ✓ 28/02/22 envié a sorteo la causa.
- ✓ 28/02/22 fue sorteado el juzgado civil 25. RF hablo por teléfono con Maria Expediente - secretaria del juzgado- para alertar sobre la gravedad del caso.
- ✓ 03/03/22 se ordenaron medidas de protección: prohibición de acercamiento, entrega de botón de pánico.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura



CENTRO DE JUSTICIA  
DE LA MUJER

El menú de *Otros Trámites* abre múltiples opciones:

The screenshot shows a web browser window with the URL `beta-cjmujer.jusbaires.gov.ar/denuncia/54/tramites/derivacion/new`. The page title is "Detalles de la Consulta" and it shows a registration date of 19/02/2022. The main content area is titled "Alta Registro de Atención" and features a dropdown menu with the following options:

- Patrocinio jurídico gratuito
- Ministerio Público Fiscal CABA
- Medicina Forense
- Ministerio Público Tunelar CABA
- Dirección General de la Mujer CABA
- Policía de la Ciudad
- Consejo de los Derechos de NNYA CABA
- Programas Sociales
- Otros

The interface also includes a sidebar menu with options like "Denuncias", "Prioridad", "Sedes", "Equipo Interdisciplinario", "Trámite judicial", "Personas", and "Usuarios". The footer contains contact information for the Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.



**Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires**  
Consejo de la Magistratura

# **FIRMAS DIGITALES**

