



Guía para conocer y ejercer tus derechos
ACCESO A LA JUSTICIA



Defensoría del Pueblo
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Conocé tus derechos

¿Sabías que...?

La Defensoría del Pueblo de CABA tiene como función vital garantizar, proteger y promover derechos. Un aspecto central en nuestro trabajo es que las comunidades conozcan sus derechos para por medio de la labor de la Defensoría poder garantizar orientación, asistencia legal y patrocinio jurídico gratuito y de esta manera alcanzar la efectividad de derechos económicos, sociales, culturales, ambientales, entre otros.

Es por eso que consideramos importante generar una Guía de acceso a derechos con múltiples objetivos. Por un lado, tenemos uno estratégico: profundizar las instancias de conocimiento y difusión de derechos en las comunidades con las que trabajamos. Por el otro, un objetivo de tipo pedagógico, que se encuentra vinculado con el empoderamiento y alfabetización en derechos a partir de las capacitaciones que realizamos en los barrios. Es decir, con este documento buscamos la supresión de una de las barreras que más afecta a los grupos vulnerados, la falta de conocimiento sobre los derechos, las herramientas y los organismos garantes de los mismos.

Somos conscientes de que no alcanza con solo reunir en un documento distinta información, sino que además es necesario capacitar en los barrios a partir de estos recursos. Así, esta guía cobra vida en cada territorio y en cada comunidad con la que nos vinculamos y forma parte de un proceso más amplio de empoderamiento en derechos con el propósito de lograr la apropiación por parte de las comunidades.

Se menciona en esta guía que el acceso a la justicia es un derecho –instrumental– que permite vehicular otros derechos fundamentales, pero también es considerado un derecho fundamental, que incluye la noción de servicio –que debe ser prestado y exigido al Estado– con equidad. Es decir que la justicia no puede reproducir o magnificar las desigualdades económicas y de oportunidades por razones de sexo, edad, condición migratoria, etnia, religión (Balbuena, 2006 en ILSA, 2006: 241).

Este trabajo da un paso más tendiente a hacer efectivo nuestro compromiso con las personas, colectivos y grupos vulnerados para facilitar el acceso a la justicia.

Bárbara Bonelli
Defensora del Pueblo Adjunta

¿Qué es el acceso a la justicia?

Toda persona, grupo o comunidad tiene derecho a exigir justicia. Sin justicia no hay estado de derecho.

El acceso a la justicia:

- Es “el derecho de las personas, sin distinción de sexo, raza, identidad sexual, ideología política, o creencia religiosa a obtener una respuesta satisfactoria a sus necesidades jurídicas” (PNUD, 2005:7).
- Es un derecho que permite hacer efectivo o posibilita el ejercicio de otros derechos, como el derecho a la educación, la salud, los derechos derivados de las relaciones del trabajo, consumo, familia, vivienda y tierra, derechos económicos, sociales, culturales y ambientales, entre otros.
- Sirve para resolver conflictos de las personas, grupos y comunidades cuando recurren a los tribunales o en sedes administrativas.
- Además, nos permite acceder a procesos alternativos de resolución de conflictos, como la mediación, evitando los largos tiempos de la justicia.
- El acceso a la justicia es más que acceder a los tribunales. Es el derecho a obtener una respuesta satisfactoria a un problema jurídico de manera eficiente, oportuna y equitativa.

¿Sabías que...

EL ESTADO está obligado a garantizarle a la población más vulnerada el acceso a la justicia?

Tené en cuenta que el Estado está obligado a garantizar el acceso a la justicia a toda persona que lo requiera.

Existe normativa nacional e internacional que obliga al Estado a garantizar el acceso a la justicia. El Estado se comprometió en distintos tratados de derechos humanos a garantizar el debido proceso, la tutela judicial y el acceso a recursos efectivos.

¿Sabías que...

El debido proceso

Es un principio y garantía que debe respetar y aplicar el Estado en los procesos y etapas judiciales.

Implica, por ejemplo, el derecho a ser oído, el derecho a tener un/a juez/a imparcial, asistencia legal, duración razonable de un proceso judicial, no podemos ser obligados/as a declarar contra nosotras/os mismas/os, inviolabilidad de la defensa en juicio, entre otros.

Debe –en todos los casos– respetarse la dignidad de las personas.

La tutela judicial efectiva

Implica que todas las personas pueden tener acceso a un juez/a, que está sujeto a la ley y no puede ser arbitrario en sus sentencias, y las personas pueden recurrir a otra instancia superior para revisar las sentencias que consideren injustas o inmotivadas. Las y los jueces deben sujetar sus sentencias aplicando distintas reglas en favor de las libertades y de la efectividad de los derechos.

Recurso efectivo

Toda persona tiene derecho a tener acceso a un recurso efectivo, adecuado y rápido contra la violación de derechos fundamentales.

En el 2008 se elaboraron las Reglas de Brasilia sobre el acceso a la justicia de las personas en condiciones de vulnerabilidad, elaborada en la Cumbre Iberoamericana. Estas reglas han sido incorporadas a nuestro ordenamiento jurídico.

Las personas juezas y los ministerios públicos tienen que aplicar las reglas de acceso a la justicia en sus sentencias y en los procesos para la protección de grupos vulnerados (CSJN, N° 5, 24 de febrero de 2009).

Estas reglas protegen y garantizan el acceso a la justicia para personas en situación de vulnerabilidad por edad, discapacidad, pueblos indígenas, migrantes y desplazados,

situación de pobreza, género, pertenencia a minorías étnicas, personas privadas de libertad, entre otros.

Además, las Reglas de Brasilia establecen que tiene que garantizarse el acceso a la justicia para el efectivo ejercicio de derechos para toda persona que participe de un acto judicial, ya sea como parte que ejercita una acción o que defiende su derecho frente a una acción, ya sea en calidad de testigo, víctima o en cualquier otra condición.

El acceso a la justicia tiene que asegurarse sin ningún tipo de discriminación, debe incluirse en las políticas, en las medidas y a través de apoyos que permitan a dichas personas el pleno goce de los servicios del sistema judicial.

En nuestro país, si bien se avanzó mucho en materia de acceso a la justicia, aún existen múltiples barreras (económicas, administrativas, simbólicas, geográficas, de género, lingüísticas, entre otras) para concretar dicho acceso.

Tené en cuenta que es deber del Estado asegurar y suprimir barreras en el acceso a la justicia.

Estas barreras afectan e impactan de manera diferencial en los grupos vulnerados por situación de pobreza, situación de discapacidad, por la expresión, orientación o identidad de género, por la etnia, por la edad (niños, niñas, y adolescentes, personas mayores), por la situación migratoria o social, o por ser trabajador/a precarizado/a o informal.

Sin acceso a la justicia las personas y grupos vulnerados no obtienen una respuesta oportuna, efectiva, eficiente y equitativa a sus problemas o necesidades jurídicas.

¿Conocés el rol de la Defensoría del Pueblo de CABA en el acceso a la justicia?

La Defensoría del Pueblo de CABA es un organismo que busca garantizar el acceso a la justicia a las personas, comunidades y grupos vulnerados.

La función de la Defensoría del Pueblo es proteger y defender los derechos humanos –individuales, colectivos y difusos– de las personas, así como supervisar y garantizar que las instituciones, los/las funcionarios/as del Gobierno de la Ciudad, las empresas de servicios públicos y las fuerzas que cumplen funciones de seguridad cumplan con sus deberes y respeten la Constitución y las leyes vigentes.

Por ello, recibe consultas, realiza capacitaciones, talleres, brinda información y asesoramiento y también puede gestionar tus reclamos.

Podés contactarnos llamando de lunes a viernes de 10:00 a 18:00 al 0800 999 3722, enviándonos un correo electrónico a consultas@defensoria.org.ar o a través de las redes sociales: búscanos en Facebook, Twitter e Instagram como @defensoriacaba. También podés recibir acompañamiento por parte de las diferentes áreas de la Defensoría del Pueblo:

- **Centro de Atención de Niñez, adolescencia y género:** Brinda asesoramiento y acompañamiento interdisciplinario e integral a personas que sufren violencia por motivos de género. Ayuda a tramitar la inclusión en programas de ayuda social, educativa, económica y habitacional.
Contacto WhatsApp: 11 3675 1066
- **Programa de asistencia y patrocinio jurídico gratuito:** Brinda asesoramiento y patrocinio en las causas civiles de violencia y las derivadas de la misma, y el acompañamiento en las causas penales derivadas de la violencia sufrida.
WhatsApp: 11 2242 8633
Correo-e: consejodhdh@defensoria.org.ar
- **Centro de atención a damnificados y testigos de violencia:** Ofrece un abordaje individual y grupal a mujeres que atraviesan situaciones de violencia de género.
WhatsApp: 11 3904 2537
- **Instituto contra la discriminación y defensoría LGTB:** Brinda atención a casos de vulneración de derechos humanos de la población LGTB, y asesoramiento jurídico gratuito, servicio de consultoría e intervención ante situaciones de discriminación.

- **Instituto contra la discriminación:** Correo-e: icd@defensoria.org.ar
- **Defensoría del Pueblo de CABA:** Correo-e: defensoria@lgbt.org.ar

¿Por qué es importante conocer los organismos y mecanismos de acceso a la justicia?

Porque conocer nuestros derechos es el primer paso para ejercerlos y hacerlos valer. Existen múltiples organismos estatales que garantizan el acceso a la justicia.

Estos organismos brindan asistencia legal y orientan a las personas para la resolución de sus conflictos. En algunos casos, brindan patrocinio jurídico gratuito.

¿A dónde puedo recurrir por asistencia legal y patrocinio jurídico gratuito?

Para saber dónde concurrir podés consultar mapas de acceso a la justicia o guías donde se encuentra toda la información organizada.

Durante la pandemia, te recomendamos que, antes de concurrir a un organismo, verifiques de manera telefónica los horarios y modalidad de atención (si es presencial o virtual).

- **Podés consultar el mapa de acceso a la justicia de todo el país:**
<https://www.cnaj.gob.ar/cnaj/>
- **Guía de prestadores de asistencia legal gratuita CABA.**
Disponible en: <https://www.buenosaires.gob.ar/serviciosjuridicosgratuitos>
- **Mapa de Defensorías:**
Disponible en: <https://www.mpd.gov.ar/index.php/mapa-de-defensorias>
- **Guía de discapacidad y derechos.**
Disponible en: <https://discapacidadyderechos.org.ar/dondeasesorarme/>

¿Qué es el patrocinio jurídico?

Existen muchos problemas jurídicos que se resuelven antes de llegar a una instancia judicial y con la asistencia legal y orientación de profesionales del derecho. Sin embargo, en algunos casos es necesario acudir a los tribunales para la resolución de un conflicto y en estos casos es cuando resulta necesario contar con patrocinio jurídico. Algunas instituciones, además de asesorar y orientar en temas legales, también brindan patrocinio jurídico gratuito, es decir, representan a las personas en las instancias judiciales.

¿A dónde puedo recurrir por patrocinio jurídico gratuito?

Podés concurrir a distintos organismos que además de brindar asistencia pueden brindar patrocinio legal gratuito o representación en juicio.

Tené en cuenta que algunos organismos para brindar patrocinio jurídico gratuito establecen ciertas pautas económicas y patrimoniales para la atención (como por ejemplo: estar en situación de vulnerabilidad social o de pobreza, no contar con más de dos salarios mínimos vitales y móviles, no contar con bienes inmuebles o que el inmueble no supere cierto valor, o vehículos, residir en la Ciudad).

Tené en cuenta también que no todos los organismos atienden todas las temáticas o materias. Algunos trabajan temas penales, otros civiles, de familia, laborales, administrativos, entre otros.

Tené en cuenta que en las causas penales toda persona tiene derecho a tener un abogado/a defensor/a y el Estado asegura el acceso a este servicio de manera gratuita por medio del Ministerio Público de la Defensa (MPD).

Podés pedir a los organismos del Estado que te orienten para que puedas identificar cuál es el organismo más adecuado para el tipo de problemática que estás viviendo o atravesando.

¿Sabías que...

“Patrocinio” quiere decir que brinda protección, amparo o apoyo?

- **Patrocinio Jurídico. Tribunales. Corte Suprema de Justicia de la Nación Argentina**
Talcahuano 550
Teléfono: 011 3832 4566
- **Servicios jurídicos gratuitos a la comunidad de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**
Uruguay 448
Teléfono: 4815 1787 y 4815 2353

Durante la pandemia tenés que consultar por:
Correo-e: serviciosjuridicospg@buenosaires.gob.ar

Atiende temáticas como:

- Alimentos
- Régimen de comunicación
- Cuidado personal de los hijos
- Tutelas
- Procesos de restricción de la capacidad
- Filiación
- Adopción
- Autorización para salir del país
- Privación de responsabilidad parental
- Guarda
- Inscripción tardía de nacimiento
- Rectificación de partidas
- Controles de legalidad (Ley 26061)
- Salud mental (Ley 26657)
- Violencia doméstica (Leyes 24417 y 26485)

Tené en cuenta que en todos los casos, independientemente de la situación patrimonial o económica en la que te encontrás, si sos víctima de violencia familiar, tenés derecho al asesoramiento y/o patrocinio jurídico gratuito (Ley 26485).

También podés encontrar información específica en cada una de las páginas institucionales de los organismos de acceso a la justicia, como:

- **Centros de Acceso a Justicia (CAJ)**

Son oficinas que brindan servicios de atención legal primaria gratuita en todo el país, en temas de seguridad social, familia, trabajo, documentación, entre otros, a cargo de equipos interdisciplinarios de profesionales.

Central de Atención Telefónica para Barrios Populares (urgencias AMBA)

0800 222 3425, Oficina multipuertas 4370 0566

Además, podés conocer el listado de CAJ en todo el país:
www.argentina.gob.ar/caj-listado

- **CAJ VILLA 31. Barrio Güemes**

Calle H. Perette, Manzana 1, Casa 12

Teléfono: 11 2640 0970.

Horarios de atención: lunes a viernes de 9:00 a 15:00

Tipo de atención: presencial

Correo-e: cajguemes31@gmail.com

- **CAJ VILLA 31. Galpón**

Manzana 99, Galpón 1, sector Playón

Teléfono: 11 6035 0524

Horarios de atención: lunes a viernes de 9:00 a 15:00

Para turnos: turnos.acceso31@gmail.com

Tipo de atención: presencial

Correo-e: accesojuscic31@gmail.com

- **CAJ VILLA 1.11.14**

Av. Perito Moreno 2379, Manzana 3, Casa 1, Parroquia Santa María Madre del Pueblo

Teléfono: 11 5804 2048

Horarios de atención: martes, jueves y viernes

Tipo de atención: solo por WhatsApp

Correo-e: caj1114@gmail.com

● **CAJ VILLA 21-24**

Río Cuarto 3335, CABA

Teléfono: 11 2240 9895

Horarios de atención: lunes a viernes de 9:00 a 15:00

Tipo de atención: presencial

Correo-e: centrovilla21@gmail.com

CAJ VILLA 20.

Albariño Manzana 22, Casa 207

Teléfono: 11 5973 1916

Horarios de atención: lunes a viernes de 9:00 a 15:00

Tipo de atención: presencial

Correo-e: cajlugano@gmail.com

● **CAJ VILLA 15/CIUDAD OCULTA**

Manzana 8, Casa 1, Sede Deportiva Club Nuestra Señora del Carmen, entre Hubac y Pilar

Teléfono: 11 2639 8685

Tipo de atención: Solo por WhatsApp

Correo-e: cajoculta@gmail.com

● **CAJ VILLA SOLDATI.**

Av. Mariano Acosta 2333, CABA

Teléfono: 11 6915 6326

Horarios de atención: lunes a viernes de 10:00 a 16:00

Tipo de atención: presencial

Correo-e: cajsoldati2333@gmail.com

- **Hospital de Derechos. Centros de Acceso a la Justicia del Ministerio de Derechos Humanos de la Nación**

1) Realizan la recepción y derivación de casos, a partir de una atención inicial rápida e identifica el área dentro del Hospital al que deberán dirigirse los/as consultantes. Ofrece un chequeo de salud legal.

2) Diagnóstico y orientación: efectúa orientaciones básicas a los/as consultantes y asiste en trámites sencillos.

3) Gestiones prejudiciales y mediaciones comunitarias: a cargo de profesionales entrenados para intentar resolver conflictos evitando llegar a instancia de juicio.

4) Litigio: se aboca al patrocinio jurídico, mediaciones prejudiciales y recepción de denuncias.

Teléfono: 0800 222 3425

Página institucional:

<https://www.argentina.gob.ar/justicia/afianzar/caj/hospital-de-derechos>

- **Defensoría General de la Nación. Equipo Acceder**

Brinda patrocinio jurídico gratuito y facilita el acceso a la justicia a grupos vulnerados. Se encuentran localizados en los distintos barrios. Podés consultar en la siguiente página institucional: <https://www.mpd.gov.ar/index.php/politica-institucional/acceder>

Callao 970 Piso 6°, CABA. Código Postal: 1023

Teléfono: 4814 8417 / 18 Interno RPV: 8417 / 8418

Tiene por función:

1) Instar acciones con el fin de remover obstáculos en el acceso a la justicia.

2) Impulsar mecanismos de protección colectiva de derechos humanos.

3) Intervenir en casos en que la violación de derechos y garantías alcancen impacto institucional.

4) Diseñar y ejecutar políticas públicas para la protección de sectores en condición de vulnerabilidad, y derivar los casos a los defensores competentes y a programas y comisiones de la DGN.

5) Realizar recomendaciones generales e indicaciones particulares a los

integrantes del MPD (Ministerio Público de la Defensa) con la finalidad de lograr una defensa pública efectiva y adecuada; y patrocinar y asistir técnicamente ante los organismos internacionales.

- **Defensoría del Pueblo de la Nación**

La Defensoría es un organismo nacional independiente de derechos humanos, que tiene por objetivo la promoción, protección y defensa de los derechos humanos. Asesoran sobre: documento de identidad, salud, acción social, educación y cultura, medio ambiente, servicios públicos, seguridad social y trabajo, grupos vulnerables, género y diversidad, promoción de derechos humanos.

Sede central: Suipacha 365, CABA. Código Postal: C1008AAG
Horario de atención: lunes a viernes de 10:00 a 17:00
Teléfono: 0810 333 3762, 54 11 4819 1581

Consultá receptorías de la Defensoría del Pueblo de la Nación (DPN)
<http://www.dpn.gob.ar/oficinas.php?idS=2200>

- **Agencias Territoriales de Acceso a la Justicia (ATAJO)**

El objetivo es facilitar el acceso a la justicia de las personas y colectivos en situación de vulnerabilidad y su participación en el sistema de administración de justicia. Te pueden asesorar en temas de derechos de incidencia colectiva; igualdad de género / violencia de género / violencia de familia / violencia doméstica; trata de personas; derecho administrativo / empleo público / salud / vivienda; conflictos penales / infracciones / contravenciones.

Tte. Gral. Juan Domingo Perón 667, 1° Piso, CABA. Código Postal: 1038
Teléfono: +54 11 6089 9081 / 9089 / 9101
Correo-e: atajo@mpf.gov.ar

- **Ministerio Público de la Defensa de CABA (MPD)**

Trabajan en facilitar y garantizar el acceso a la justicia de manera gratuita y defienden los intereses generales de la sociedad, en el marco de la cultura de los derechos humanos. Te pueden asesorar y representar en temas de hábitat / salud / cultura / niñez

/ tercera edad / género / violencia institucional / mediación / derecho internacional de los DDHH / trabajo y economía popular / salud mental / defensa penal.

Las y los Defensores asisten a personas sin recursos económicos en sus reclamos judiciales contra las autoridades administrativas de la Ciudad por incumplimiento de derechos reconocidos en la Constitución (de CABA, Nacional) y las normas nacionales y locales (ante el Fuero Contencioso Administrativo y Tributario).

También las y los Defensores representan a detenidos y/o acusados/as ante el Fuero Penal, Contravencional y de Faltas (por ejemplo, amenazas, daños, usurpación o incumplimiento de los deberes de asistencia familiar), o bien por una falta (como puede ser una infracción de tránsito, realizar obras de refacción o ampliación sin permiso o no contar, en un local comercial, con matafuegos o la documentación sanitaria correspondiente), o por una contravención (hostigamiento, conducir con mayor cantidad de alcohol en sangre del permitido o bajo los efectos de estupefacientes, violar una clausura judicial o administrativa, o realizar ruidos molestos, entre otras) y los asisten integralmente durante toda la sustanciación del proceso.

Teléfono: 0800 DEFENDER (3333 6337)

- **VILLA 21-24 (Sede 1):** Río Cuarto 3335 / Horarios de atención: lunes y viernes de 10:00 a 14:00
- **VILLA 21-24 (Sede 2):** “Centro Misionero”. Barrio Tres Rosas. Calle Luna y Orma / Horarios de atención: miércoles de 10:00 a 14:00
- **VILLA 31:** Centro de Integración Comunitaria. Calle Playón, Galpón 1 / Horarios de atención: lunes, miércoles y viernes de 10:00 a 14:00
- **VILLA 1-11-14:** Bonorino y Riestra “Centro Vecinal” / Horarios de atención: jueves de 10:30 a 14:30
- **VILLA 20:** Pola y Cruz / Horarios de atención: lunes, martes, miércoles y viernes de 9:00 a 14:00
- **VILLA SOLDATI:** Varela 3301 / Horarios de atención: martes de 10:00 a 15:00
- **VILLA 15 (CIUDAD OCULTA):** Parroquia “Nuestra Señora del Carmen” cerca de Hubac y Rucci / Horarios de atención: martes de 10:00 a 14:00

Existen más Centros de Acceso a la Justicia. Consultá la sede más cercana aquí: <https://www.mpdefensa.gob.ar/contacto/sedes-tu-barrio>

- **Dirección de Orientación al Habitante. Depende del MPD**

Orientan a la ciudadanía en sus demandas sociales en materia del ejercicio de los derechos constitucionales y legales, otorgando prioridad a aquellas personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad, pobreza o exclusión social.

Av. de Mayo 654, PB

Horarios de atención: lunes a viernes de 10:00 a 15:00

Teléfono: 0800 3333 6337

Páginas de ayuda: Ministerio Público de la Defensa: <https://www.mpdefensa.gov.ar/>

- **Asesoría General Tutelar (AGT) (depende del Ministerio Público)**

Realiza orientación y asesoramiento y promueve el acceso a la Justicia y la satisfacción de los derechos y garantías de niñas, niños y adolescentes y personas con padecimiento en su salud mental. El servicio de orientación y asesoramiento se presta a través de las oficinas de atención al público del Ministerio Público Tutelar.

- **Equipo Común de Intervención Extra-jurisdiccional (depende del Ministerio Público)**

La atención de consultas espontáneas, derivaciones asistidas y acciones de exigibilidad de carácter extrajudicial queda en manos del Equipo Común de Intervención Extra-jurisdiccional, que lleva estos casos hasta su eventual judicialización solo en aquellas situaciones en que persista la vulneración de derechos. Las temáticas en las que interviene son: derechos de las niñas, niños y adolescentes / abuso sexual infantil / derecho administrativo / empleo público / salud / vivienda.

Perú 143, 11° piso, CABA

Horarios de atención: 9:00 a 16:00

Teléfono: 5297 8000

Correo-e: agt@jusbaire.gov.ar

Páginas de ayuda:

<https://www.buenosaires.gov.ar/guiajuridicagratis/asesoria-general-tutelar-mpt>

- **Ministerio Público Tutelar. OFICINAS DE ATENCIÓN BARRIAL en:**
 - **LA BOCA / BARRACAS** Teléfono: 15 4971 7181.
Correo-e: oad-laboca-barracas@mptutelar.gob.ar
 - **FLORES** Teléfono: 15 3702 5007.
Correo-e: oad-flores@mptutelar.gob.ar
 - **MATADEROS / LINIERS** Teléfono: 15 3697 5110.
Correo-e: oad-mataderos-liniers@mptutelar.gob.ar
 - **SOLDATI / POMPEYA** Teléfono: 15 3697 5963.
Correo-e: oad-soldati-pompeya@mptutelar.gob.ar

POR TRÁMITES VINCULADOS CON EL DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD

- **El Registro Nacional de las Personas (RENAPER)**

Tiene por objetivo proteger el derecho a la identidad, y realiza el registro, identificación y documentación de todas las personas que se domicilien en el territorio argentino o en jurisdicción argentina, y de todos los argentinos cualquiera sea el lugar de su domicilio, llevando un registro permanente y actualizado de los antecedentes de mayor importancia.

Podés tramitar:

1. DNI (Documento Nacional de Identidad)
2. CPI (Certificado de Pre-Identificación)
3. DNI joven
4. Pasaporte

Contacto:

Teléfono: 0800 999 9364
Correo-e: consultas@renaper.gob.ar

WhatsApp: 11 6436 9853 / 11 2700 2749 / 11 2654 1551

Páginas de internet que te pueden servir:

Página RENAPER: <https://www.argentina.gob.ar/dni>

Canal único de contacto: <http://canalunico.mininterior.gob.ar/>

¿Sabías que...

Toda persona tiene derecho a tener una identidad y acceder a los documentos públicos que la acrediten?

POR TRÁMITES VINCULADOS CON LA SITUACIÓN MIGRATORIA

- **Podés consultar en la Dirección Nacional de Migraciones**

Donde podés tramitar la radicación, residencia, certificaciones, regularizar tu situación migratoria, DNI extranjero/a.

Av. Antártida Argentina 1355, CABA

Teléfono: 011 4317 0234

Horarios de atención: lunes a viernes de 7:30 a 18:00

Páginas de internet que te pueden servir:

Página de Radicación a distancia de extranjeros (RADEX):

<http://www.migraciones.gov.ar/radex/index.html>

- **Podés consultar también en la Defensoría del Pueblo de CABA**

En la Defensoría del Pueblo de CABA, en el área de migrantes, si te niegan algún derecho vinculado con la situación migratoria, la Defensoría puede tomar intervención. Para ello podés contactarte con el área de trabajo.

Correo-e institucional: migrantes@defensoria.org.ar

Es importante que sepas que la Defensoría del Pueblo de CABA solo tiene competencia en la Ciudad de Buenos Aires. Podés ingresar tu consulta de manera virtual y descargar una guía de derechos de esta página institucional:

<https://defensoria.org.ar/guia/migrantes/>

¿Sabías que...

RADICAR quiere decir echar raíces?

POR ASISTENCIA LEGAL EN MATERIA DE SALUD MENTAL

- **El Ministerio Público Tutelar**

Brinda asistencia a personas de cualquier edad que requieren apoyos en su salud mental, promoviendo siempre su autonomía, el ejercicio de su capacidad y cumplimiento efectivo de sus derechos.

Teléfono: 15 7037 7037

Correo-e: salud-mental@mptutelar.gob.ar

Recibe consultas vinculadas con adolescentes en conflicto con la ley penal. También acompañan a víctimas de violencia o testigos de situaciones de violencia. Tienen equipo técnico Infanto-juvenil (ETIJ).

¿Sabías que...

Si tenés un problema de salud mental, contás con muchos derechos que te protegen?

Por ejemplo:

Tenés derecho a ser atendido en un hospital general y a recibir la alternativa terapéutica más conveniente

Tenés derecho a tomar decisiones relacionadas con tu atención y tratamiento, y a ser acompañado/a durante este proceso por familiares.

POR ASISTENCIA EN MATERIA DE DISCAPACIDAD

- **Acceso a la justicia para personas con discapacidad (ADAJUS)**

Está dirigido a Personas con Discapacidad (PcD) para fortalecer el ejercicio de sus derechos y su efectivo acceso a la Justicia en igualdad de condiciones, a través de procedimientos adecuados, la comunicación y la información. Pero, también está dirigido a operadores judiciales, agentes penitenciarios, fuerzas de seguridad, funcionarios/as de la Administración Pública, Colegios Profesionales y organizaciones civiles. Algunas de sus funciones más importantes son brindar orientación y asistencia técnica para las PcD y sus familiares; conocer e intervenir en el contexto de las PcD en situación de encierro carcelario; intervenir en casos donde exista una barrera comunicacional entre las PcD y su interlocutor.

Teléfono: +54 11 5300 4000 internos 78349 / 78350 / 78354 / 76628 / 76631 / 78021

Para urgencias policiales/judiciales: 11 3364 1705

Correo-e: adajus@jus.gov.ar

Páginas de internet útiles:

Discapacidad y Derechos, dónde asesorarme:

<https://discapacidadyderechos.org.ar/dondeasesorarme/#>

Red por los Derechos de las Personas con Discapacidad (REDI): <http://redi.org.ar/>

POR ASISTENCIA LEGAL EN MATERIA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

- **Consejo de Niños, Niñas y Adolescentes (NNyA)**

Es el organismo especializado en infancia que tiene como finalidad promover, proteger y garantizar los derechos de todas/os las/os niñas, niños y adolescentes.

Contacto: Línea 102 (línea de NNyA)

Páginas de ayuda: Consejo de Niños, Niñas y Adolescentes:

<https://www.buenosaires.gob.ar/cdnnya>

POR ASISTENCIA LEGAL EN CONFLICTIVIDAD PENAL

- **Ministerio Público Fiscal de CABA en los barrios**

- **UNIDAD FISCAL NORTE:**

Av. Cabildo 3067, piso 4°, Comuna 13

Teléfono: 11 5299 4400

Horario de atención: lunes a viernes de 9:00 a 15:00.

Correo-e: fiscamnorte@fiscalias.gob.ar

- **UNIDAD FISCAL ESTE:**

Beruti 3345, piso 3°, Comuna 14

Teléfono: 11 4014 5800

Horario de atención: lunes a viernes de 9:00 a 15:00

Correo-e: fiscameste@fiscalias.gob.ar

- **UNIDAD FISCAL OESTE:**

Av. Paseo Colón 1333, piso 8°. Comuna 1

Teléfono: 11 5299 4400.

Horario de atención: lunes a viernes de 9:00 a 15:00

Correo-e: fiscamoeste@fiscalias.gob.ar

- **UNIDAD FISCAL SUR:**

Av. Paseo Colón 1333, piso 8°. Comuna 1

Teléfono: 11 5299 4400

Horario de atención: lunes a viernes de 9:00 a 15:00

Correo-e: fiscamsur@fiscalias.gob.ar

Otras páginas de ayuda:

Fiscalías especializadas en Argentina: <https://www.mpf.gob.ar/ufem/920-2/>

Denuncias Fiscalías: <https://denuncias.fiscalias.gob.ar/>

Guía útil para denunciar: <https://mpfcuidad.gob.ar/denuncias/guia-util-para-denunciar>

POR ASISTENCIA EN MATERIA DE VIOLENCIA DE GÉNERO

- **Unidad Fiscal Especializada de Violencia (UFEM)**

La UFEM interviene en casos de diferentes tipos de violencia de género contra la mujer y asiste a las magistradas y los magistrados del Ministerio Público Fiscal en los distintos fueros e instancias. También, recibe denuncias y realiza investigaciones preliminares y genéricas. Recaba y sistematiza información sobre el fenómeno de la violencia de género.

Tte. Gral. Juan Domingo Perón 667, 2° piso, CABA (CP: 1038)

Teléfono: +54 11 6089 9074 / 6089 9000 interno 9259

Correo-e: ufem@mpf.gov.ar

Asesoramiento, atención para situaciones de violencia por razones de género:

LINEA 144: Funciona las 24 horas del día, los 365 días del año en todo el territorio nacional.

También te podés comunicar por medio del WhatsApp al 11 2771 6463

Correo electrónico: linea144@mingeneros.gob.ar

CABA: WhatsApp (BOTI) de la Ciudad al 11 5050 0147

- **Comisión sobre temáticas de género de la Defensoría General de la Nación (DGN)**

Realiza asesoramiento legal sobre el proceso de denuncia y brinda patrocinio jurídico (obtener medidas de protección, renovarlas y/o reclamar solicitudes judiciales denegadas)

Para asesoramiento:

Podés llamar al: 5070 3214 de lunes a viernes de 9:00 a 16:00

Por WhatsApp: 11 5600 2468 o 11 3625 4029 (solo mensajes)

Por correo electrónico: comisiondegenero@mpd.gov.ar

POR SITUACIONES DE URGENCIA POR VIOLENCIA FAMILIAR Y/O SEXUAL

En casos de urgencia por violencia familiar y sexual (incluyendo grooming y explotación sexual comercial de niñas/os y adolescentes) comunicate a la **LÍNEA 137 las 24 horas todo el año** (la llamada es gratuita y confidencial) o por WhatsApp al 11 3133 1000.

- **Ministerio Público Fiscal de la Ciudad**

Para realizar denuncias:

Teléfono: 0800 333 47225

Por la web: <https://denuncias.fiscalias.gob.ar/>

Por correo-e: denuncias@fiscalias.gob.ar

Por la aplicación: DENUNCIAS MPF

- **Oficina de Violencia Doméstica (OVD)**

Para realizar la denuncia de manera presencial:

Lavalle 1250, CABA. Las 24 horas del día todos los días.

Para asesoramiento:

Podés llamar a: 4123 4510 / 4514

- **Centro de Justicia de la Mujer**

Para realizar la denuncia de manera presencial:

Av. Pedro de Mendoza 2689, CABA o en Av. de Mayo 654 de lunes a viernes de 10:00 a 16:00.

Para asesoramiento:

Podés llamar a: 4011 1300 Int. 202959/ 206137.

Podés llamar a: 0800 999 MUJER (68537) - Línea gratuita de atención, asesoramiento y contención ante situaciones de violencia por razones de género en el horario de lunes a viernes de 8:00 a 20:00.

- **Dirección General de Convivencia en la Diversidad**

Brinda apoyo, contención y asesoramiento integral para personas del colectivo LGBTIQ+: Recibe denuncias y acompaña en su proceso de restauración. Orienta en temáticas sociales, de acceso a la vivienda y a la salud.

Para asesoramiento:

Podés llamar a: 4346 8900 - Interno 4281

Correo electrónico: convivenciaenladiversidad@buenosaires.gob.ar

Para más información escribí a: accesolaboraltrans@buenosaires.gob.ar

- **Centro de Justicia de la Mujer**

Brindan asesoramiento y realizan diversos servicios como: denuncia penal, inicio de la demanda civil, constatación de lesiones, informe de riesgo, retiro de botón antipánico, patrocinio letrado, atención psicológica, asesoramiento para trámites de asistencia habitacional y alimentaria.

Podés ir de manera espontánea o coordinar un turno para la atención

Para asesoramiento:

Podés llamar al: 0800 999 68537 de lunes a viernes de 8:00 a 20:00

Podés llamar al: 11 4011 1300 Int. 202959/ 206137

● **Centros Integrales de la Mujer (CIM)**

Brindan atención gratuita a mujeres víctimas de violencia de género a través de un abordaje integral que incluye asistencia psicológica y social, orientación y patrocinio jurídico. Los CIM se encuentran funcionando y atendiendo de manera presencial.

CIM “Pepa Gaitán”: correspondiente a la Comuna 4

Avenida Pichincha 1765

Teléfono: 2139 1136

Atención: lunes a viernes de 11:00 a 19:00

● **Programa Proteger. Personas mayores**

Por situaciones de violencias, maltrato, abuso hacia personas mayores podés consultar para la asistencia psicosocial, apoyo emocional, asesoramiento legal y protección judicial.

Asesoramiento y orientación en:

Teléfono: 0800 222 4567

Atención: lunes a viernes de 9:00 a 17:00

Correo-e: proteger@buenosaires.gob.ar

Línea telefónica 137 (24 horas durante todo el año)

El programa requiere que se den ciertas situaciones para acceder:

Tener 60 años o más.

Residir en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Víctimas de violencia física y/o psicológica por parte de integrantes de su grupo familiar o convivientes sin relación de parentesco, en situación de alto riesgo para su integridad física y/o psíquica.

Haber hecho la denuncia ante la justicia ordinaria con competencia en asuntos de Familia o Penal, según el caso.

No padecer trastornos mentales o de conducta que requieran de su atención en un efector especializado.

¿Sabías que...

El maltrato a las personas mayores es entendido como todo daño que se les realiza, sea a través de acciones de violencia física, psicológica o emocional, económica o financiera, sexual o por abandono, aislamiento y/o negligencia?

POR ASISTENCIA EN MATERIA DE DERECHOS LABORALES

Si sos trabajador/a de casas particulares y tuviste un problema vinculado con la relación laboral podés consultar en:

- **Tribunal de Trabajo para el Personal de Casas Particulares**

Este Tribunal entenderá en las causas y acuerdos espontáneos sobre conflictos de relaciones laborales respecto del servicio doméstico.

Correo electrónico: mesadeentradas@trabajo.gov.ar

Teléfono: 0800 666 4100 (op. 1 / op. 3)

Correo electrónico: consultas@trabajo.gov.ar (Para consultas sobre la ley)

Correo electrónico: consultaatribunal@trabajo.gov.ar (Por trámites del Tribunal)

Días y horarios de atención: lunes a viernes de 08:00 a 20:00

Ingreso a Audiencias y Acuerdos Espontáneos:

Av. Callao 110, planta baja, CABA Código Postal: C1022AAO

Días y horarios de atención: lunes a viernes de 9:00 a 13:00

Ingreso a Mesa de Entradas:

Av. Callao 124, piso 1, CABA. Código Postal: C1022AA0

Días y horarios de atención: lunes a viernes de 9:00 a 13:30

Por cuestiones respecto al coronavirus (COVID-19) pueden hacer sus presentaciones de demandas enviándolas al siguiente Correo-e: mesadeentradas@trabajo.gob.ar

● **Patrocinio jurídico de la Universidad de Buenos Aires (UBA)**

También existe el patrocinio jurídico gratuito de la UBA que atiende en diferentes temáticas (niñez, migraciones, derechos sociales, económicos, laborales, del consumidor, entre otros). Atienden los días lunes, martes, jueves y viernes, en el horario de 8:00 a 17:00.

● **Sede Tribunales (Palacio de Justicia)**

Temáticas abordadas: Todas

Talcahuano 550, 8º piso, Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Días y horarios: lunes, martes, jueves y viernes de 8:00 a 17:00

Teléfono: 5287 7181/7182

● **Sede Facultad de Derecho**

Av. Figueroa Alcorta 2263, CABA

Días y horarios: lunes a viernes de 8:00 a 19:00

Teléfono: 5287 7014/7015

Correo-e: practicaprof@derecho.uba.ar

Para más información podés consultar en la página institucional:

http://www.derecho.uba.ar/institucional/depto_pracprofesional_consultorio_y_patrocinio_juridico_gratuito

Páginas de internet útiles:

- **Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTEySS)**
<https://www.argentina.gob.ar/trabajo>.

- **Mapa de agencias Territoriales del Ministerio de Trabajo:**
<https://www.argentina.gob.ar/trabajo/agencias-territoriales>
- **Mesa de ayuda de Mi Argentina. Atención al ciudadano:**
<https://www.argentina.gob.ar/miargentina/mesadeayuda>
- **Tribunal de Trabajo para el Personal de Casas Particulares:**
<https://www.argentina.gob.ar/trabajo/casasparticulares/tribunaldomestico>

¿Sabías que...

Tenés derecho a condiciones dignas y equitativas de trabajo, a vacaciones pagas, a recibir un salario, a participar de una organización sindical, libre, democrática, a cumplir una jornada laboral limitada?

En nuestro país el trabajo esclavo y el trabajo infantil están prohibidos.

POR PROBLEMAS VINCULADOS CON LOS DERECHOS DE LAS Y LOS CONSUMIDORES

Si tuviste un problema vinculado con los derechos de los consumidores, podés consultar en:

- **Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC)**

Si sos consumidor final y tenés un problema con algún producto o servicio, podés presentar tu reclamo. Tendrás una audiencia con el proveedor, donde un conciliador o una conciliadora dará una solución al problema.

Este servicio es GRATUITO para todo consumidor o consumidora que elija la opción de que el conciliador o conciliadora sean designados por sorteo, NO hace falta la presencia

de un ABOGADO y es OBLIGATORIO para el PROVEEDOR. Si esta persona falta a la conciliación sin justificación, deberá pagar una multa.

¿Cómo hago?

Debés completar el siguiente formulario: <https://www.consumoprotegido.gob.ar/user>

Guía para entender cómo realizar el reclamo en COPREC:

<https://www.argentina.gob.ar/reclamar-a-un-proveedor-en-coprec>

● Defensa al Consumidor

Si querés reclamar ante Defensa de las y los consumidores por incumplimiento del proveedor de los bienes o servicios que compraste o contrataste, podés hacerlo de forma GRATUITA.

¿Cómo hago?

Debés completar el formulario de denuncias Ventanilla Única Federal de Defensa del Consumidor. Te lo dejamos aquí:

<https://www.argentina.gob.ar/produccion/defensadelconsumidor/formulario>

Teléfono: 0800 666 1518

Atención de 9:00 a 18:00

Correo electrónico: consultas@consumidor.gob.ar

Guía para entender cómo realizar el reclamo en Defensa al Consumidor:

<https://www.argentina.gob.ar/servicio/iniciar-un-reclamo-ante-defensa-de-las-y-los-consumidores>

Otras páginas de internet que pueden resultar de utilidad:

Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores:

<https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/registro-nacional-de-asociaciones>

Si considerás que pudiste ser víctima de algún delito por fraude bancario o de operaciones inusuales:

- **Procuraduría de Criminalidad Económica y Lavado de Activos (PROCELAC)**

Podés pedir la intervención o asesoramiento:

25 de Mayo 179, Piso 1, CABA

Teléfono: 11 4348 1001 / 4331 4855

Correo electrónico: procelac@mpf.gov.ar

Página del PROCELAC: <https://www.mpf.gob.ar/procelac/>

Podés también asesorarte o consultar en organizaciones de la sociedad civil, clínicas jurídicas universitarias y Colegios profesionales de abogacía que prestan asistencia legal gratuita en distintas temáticas.

- **Colegio Público de Abogados de CABA (CPACF)**

Poseen asistencia gratuita. Podés contar con asesoramiento y patrocinio en el foro civil, para cuestiones de familia (violencia, tenencia, guarda, alimentos, regímenes de visitas). También, contás con asesoramiento penal y previsional.

Uruguay 412, piso 2

Teléfono: 4379 8700 interno 249

Días y horarios de atención: lunes a viernes de 9:00 a 16:00

Página oficial del CPACF: <https://www.cpacf.org.ar/index.php>

Servicios a la Comunidad. Consultorio jurídico gratuito:

https://www.cpacf.org.ar/serv_com.php?sec=consultorio_juridico_gratuito

POR PROBLEMÁTICAS VINCULADAS A LA VIOLENCIA INSTITUCIONAL

¿Sabes dónde podés consultar si fuiste víctima o sufriste un hecho de violencia institucional?

Si fuiste víctima o sufriste un hecho de violencia por parte de agentes de fuerzas de seguridad o funcionarios/as públicos/as podés consultar y asesorarte en los siguientes organismos e instituciones:

- **Dirección Nacional de Políticas contra la Violencia Institucional (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación)**

Esta dirección brinda asesoramiento jurídico y asistencia psico-social a las víctimas de violencia institucional y otras graves violaciones a los derechos humanos.

Teléfono: 0800 122 5878 o vía WhatsApp al 11 4091 7352

Correo electrónico: DNPCVI@jus.gov.ar

- **Fiscalías especializadas. Procuraduría de Violencia Institucional. PROCUVIN (MPF)**

Tte. Gral. Juan Domingo Perón 667, piso 2, CABA. Código postal: 1038

Teléfono: 11 6089 9054 / 9058 / 9059 / 9295

Correo electrónico: procuvin@mpf.gov.ar

Días y horarios de atención: lunes a viernes de 9:00 a 13:00

- **Procuración Penitenciaria de la Nación (PPN). Violencia en cárceles**

Tiene el objetivo de proteger con rapidez, eficacia y por métodos no tradicionales los derechos humanos de las personas que se encuentran privadas de libertad, comprendidas dentro del régimen penitenciario federal.

Av. Callao 25, Piso 4 Departamento "G", CABA, C1022AAA

Teléfono: 54 011 4124 7300/02

Página Web: <https://www.ppn.gov.ar/>

- **Coordinadora Contra la Represión Policial (CORREPI)**

Es una organización política activa en el campo de los derechos humanos, al servicio de la clase trabajadora y el pueblo con especificidad frente a las políticas represivas del Estado.

Correo electrónico: info@correpi.org / correpi@fibertel.com.ar para CABA y Gran Buenos Aires

Página de internet: <http://www.correpi.org/>

Otros teléfonos útiles	
102	Niñez y adolescencia
103	Emergencias
107	SAME
911	Policía
147	Atención Ciudadana
144	Violencia de género

Defensor del Pueblo interino

Carlos Palmiotti

Defensores adjuntos

Silke Mayra Arndt

Bárbara Bonelli

Paula Andrea Streger

Carlos Palmiotti

Arturo Pozzali

Documento institucional producido por:

Adjuntía Bárbara Bonelli

Elaboración del documento:

María Natalia Echegegomberry

Colaboración:

Alessandra Cutuli

Titular de la Coordinación de Litigio en DESC y Acceso a la Justicia
de Grupos Vulnerables de la Defensoría del Pueblo de CABA

Camila Benedetti

Diseño y comunicación

Coordinación Operativa de Prensa y Comunicación



@DEFENSORIACABA
0800 999 3722
AV. BELGRANO 673
DEFENSORIA.ORG.AR



Defensoría del Pueblo
Ciudad Autónoma de Buenos Aires