



Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires

## PROYECTO DE DECLARACIÓN

LA HONORABLE CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

### DECLARA

De Interés Legislativo la Guía para Víctimas elaborada por Asociación Civil Madres del dolor.

Asimismo, vería con agrado que sea declarada de Interés Provincial por el Poder Ejecutivo a través de sus organismos competentes.



ROSIÓ ANTINORI  
Diputada  
H. Cámara de Diputados Pcia. Bs. As.



SANTIAGO NARDELLI  
Diputado  
H.C. Diputados Pcia. Bs. As.



Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires

## FUNDAMENTOS

La Asociación Civil Madres del Dolor elaboró la Guía para Víctimas, con el objetivo de ayudar a quienes llevan adelante el procesos de la perdida de un ser querido en situaciones violentas. La finalidad de la misma, es orientar y brindar los recursos para acompañar a las víctimas en el proceso judicial, al que ingresaran a partir de aquele evento tan penoso.

Cabe destacar que, esta guía ha sido elaborada con la colaboración del Ministerio de Justicia de la Nación. En este sentido, se informa sobre el alcance de la ley nacional 27.372, sancionada en 2017. La misma, reconoce y garantiza los derechos de las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos, entre ellos: recibir asesoramiento, asistencia, representación, protección, verdad, acceso a la justicia, tratamiento justo, reparación y celeridad. Además, establece las acciones necesarias para que las víctimas de delitos puedan ejercer sus derechos.

La ley, tambiente establece la creación del Centro de Asistencia a las Víctimas de Delitos (CENAVID), que tuene como finalidad: Atender a las víctimas que lo pidan, tener un servicio de urgencia fuera del horario de atención de sus oficinas para atender a las víctimas en los casos urgentes, tomar las medidas para garantizar la seguridad de la víctima y de sus familiares, entre otras.

La Guía para las Victimas ha sido elaborada con la firme convicción de ayudar a todas aquellas personas que están atrevasando el difícil proceso de la pérdida de un ser querido. Las Madres del Dolor, desde sus inicios, han sido sensibles y solidarias a la hora de dar apoyo a los que sufren el dolor de la pérdida, pero fuertes y persistentes cuando llega el momento de luchar para conseguir leyes capaces de prevenir esas situaciones que, como las que ellas y tantos otros, sólo causan devastación y tragedia.

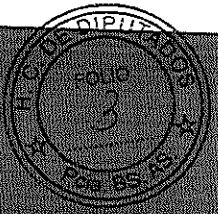
Por todo lo expuesto, solicito a los Sres. Legisladores acompañen con su voto la presente iniciativa.

Asimismo, se sugiere la comunicación de la presente a:

Asociación Civil Madres del Dolor

ROSAZO ANTINORI  
Diputada  
Cámara de Diputados Pcia. Bs. As.

SANTIAGO NARDELLI  
Diputado  
H.C. Diputados Pcia. Bs. As.

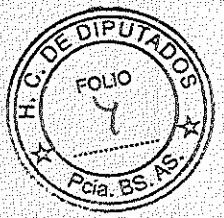


Asociación Civil Madres del Dolor

# GUÍA PARA VÍCTIMAS

**SI**  
SAN ISIDRO  
MUNICIPIO





## **íNDICE**

---

Introducción ..... 04

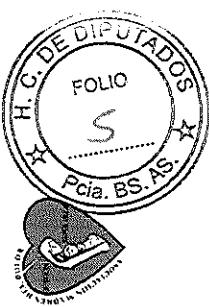
Pasos a seguir si es víctima de un  
hecho violento ..... 10

Derechos y garantías de las víctimas ..... 16

Etapas emocionales que podría  
atravesar la víctima ..... 22

**SI**  
SAN ISIDRO  
MUNICIPIO





Esta guía ha sido escrita por familiares que han perdido a un ser querido en un hecho violento para ofrecer información y asesoramiento a la víctima y/o sus familiares o allegados.

Los que hemos participado en la redacción de esta guía conocemos la devastación y el dolor absoluto que está experimentando en este momento. Deseamos que la información contenida en esta guía, producto de nuestra propia experiencia, sea de ayuda para aliviar la carga.

Kevin Sedano fue atropellado, abandonado y falleció el 8 mayo, 2002. Desde entonces su madre, Viviam Perrone, junto a Silvia Ligarray, Marta Canillas, Isabel Yaconis, Elsa Schenone, Elvira Torres, Elsa Gomez y Nora Iglesias fundaron la Asociación Civil Madres del Dolor.

Viviam y su familia viven en San Isidro. Por eso, desde la pérdida de Kevin, hacen diversas actividades en este Municipio con diferentes familiares de víctimas como talleres de duelo, charlas en escuelas, barrileteada, etc. Debido a esto, desde este espacio decidieron difundir esta guía.

Esperamos que La Guía de Víctimas pueda orientarlo y darle recursos para acompañarlo en el proceso de duelo y de su participación en el circuito judicial, al que ingresará a partir de este evento tan penoso.

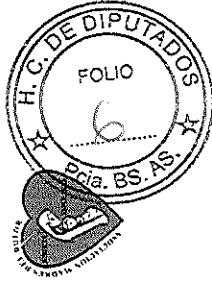
No permita que nadie use su dolor o aficción.

Usted tiene el derecho de obtener respuestas, verdad y justicia para su ser querido.

**No desista.**

**SI**  
SAN ISIDRO  
Municipio

## INTRODUCCIÓN



## ¿QUÉ CONTEMPLA LA LEY DE VÍCTIMAS?

### **Historia de Ley Derechos y Garantías de las Personas Víctimas de un hecho violento**

**(Ley 27.372)**

En el año 2017 se sancionó la Ley 27.372 que promueve y garantiza los derechos de toda persona víctima, directa o indirecta, de delito y de violaciones de derechos humanos. Esta ley es el resultado de un reclamo directo de muchos años llevado adelante por familiares de víctimas de diferentes tipos de delitos, y organizaciones no gubernamentales dedicadas a esta temática. Esta unión culminó en una convocatoria masiva llamada Para Que No Te Pase frente al Congreso de La Nación.

**De este reclamo surgieron las bases sólidas de la Ley de Derechos y Garantías de las Víctimas.**

**SI**  
SAN ISIDRO  
MUNICIPIO



**SI**  
SAN ISIDRO  
MUNICIPIO

## Creación del CENAVID (Centro Nacional de Asistencia a las Víctimas de Delitos), en articulación con los CAJ (Centro de Acceso de Justicia)

La Ley prevé la creación del CENAVID (Centro Nacional de Asistencia a las Víctimas de Delito). El organismo tiene un equipo de atención telefónica las 24 horas (Línea 149) que recibe consultas, asesora a las víctimas y coordina la atención solicitada con la administración, el Ministerio Público, el Poder Judicial o el organismo que corresponda.

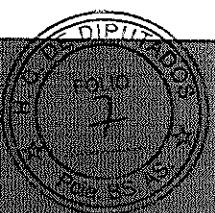
El CENAVID trabaja en conjunto con los Centros de Acceso a Justicia (CAJ) para abarcar todas las provincias. Estos espacios cuentan con equipos multidisciplinarios que provén atención y asistencia a quienes requieren los servicios del Estado Nacional.

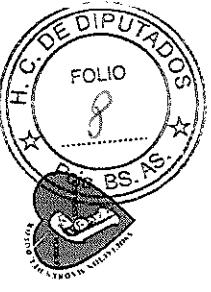
Las personas que han sido víctimas de delitos y acuden a estos Centros, cuentan con acompañamiento y asesoramiento legal, social y psicológico.

A partir de la Ley también se creó el Observatorio de Víctimas de Delitos, que se encarga de monitorear, seguir y analizar la situación de las personas afectadas y la de sus familias, a fin de generar políticas públicas que brinden mayor protección a la sociedad.



**La Asociación Civil Madres del Dolor junto a la Unidad de Intervención en Victimología, con el equipo del Sr. Alberto Linares, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación recibe a víctimas en su sede. Constituye un área de abordaje asesoramiento, contención y protección de los derechos de las víctimas en el ámbito nacional.**





**SI NECESITA ORIENTACIÓN Y/O  
ASISTENCIA PUEDE SOLICITARLA DE  
CUALQUIERA DE ESTAS FORMAS:**



1) Comuníquese a la:

ASOCIACIÓN CIVIL MADRES DEL DOLOR

0800-22 AYUDA (29832)

<http://www.madresdeldolor.org.ar/>



2) Llame a la línea: 149

**PASOS A SEGUIR SI  
ES VÍCTIMA DE UN  
HECHO VIOLENTO**



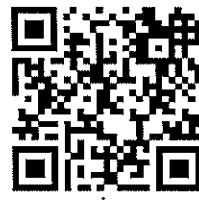
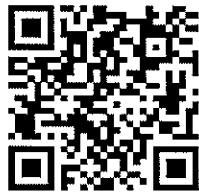
3) Diríjase al CAJ más cercano  
<http://www.jus.gob.ar/accesoalajusticia/caj/centros.aspx>

**ESCANEÉ EL CÓDIGO QR PARA  
INGRESAR AL SITIO WEB DE:**

Los Centros de  
Acceso a Justicia



Asociación Civil  
Madres del Dolor



**SI**  
SAN ISIDRO  
MUNICIPIO

## PASOS A SEGUIR A PARTIR DE SER INFORMADO DEL HECHO

### PARTICIPACIÓN EN LA PRIMERA ETAPA

#### RECOMENDACIONES:

Es aconsejable que esté acompañado por una persona allegada en cada uno de los pasos que va a transitar. Quien acompaña (no es necesario que sea profesional) debe poder comprender lo que se le va informando y a la vez tener la sensibilidad para poder transmitirlo al familiar de víctima. Puede ser un familiar, amigo o vecino. Persona que pueda prestar acción útil y que tenga conocimiento cercano de la víctima o sus personas más allegadas. Va a ser necesario para ayudar en la parte operativa (trámites pertinentes, traslado, etc.)

- El familiar o allegado designado debe ser informado de los resultados surgidos en la identificación del cuerpo.

Por ejemplo: el estado del cuerpo en general (golpes, abrasiones, toxicología, etc.). Esta información es clave para la futura investigación, por ello todo debe estar perfectamente registrado, documentado y preservado bajo los protocolos actuales.

#### Algunos datos a tener en cuenta:

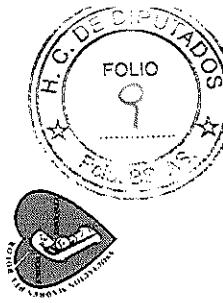
- Cadena de custodia de posible material genético en casos de violaciones.

- Informes sobre estado de la ruta y marcas de huellas de frenado en casos viales.

- Grabaciones obtenidas de cámaras de seguridad del municipio o del ámbito privado. Consideré que después de una determinada cantidad de días, estos registros son borrados.

- En resumen, es de suma importancia en estos primeros y cruciales momentos después del hecho que se reúnan todos los elementos que contribuyen a la evidencia con la que se hará la investigación.

- Es recomendable la presencia de un allegado a la escena lo antes posible para entender las circunstancias que llevaron al hecho y para verificar que se haya preservado la escena.



SI SAN ISIDRO  
MUNICIPIO



SI SAN ISIDRO  
MUNICIPIO

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

- P: Proteger el lugar del hecho.
- A: Avisar a los Servicios de Emergencia.
- S: Socorrer a las víctimas.

- En esta primera etapa es fundamental saber si hay otras personas involucradas. Estas pueden ser:

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

## ROL DE LA PERSONA ASIGNADA

### Decisiones a Tomar (con aprobación de la familia)

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

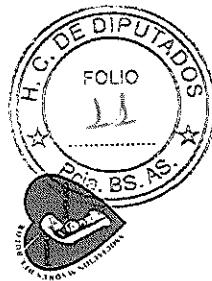
### Además podrá prestar ayuda con:

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

### RECOMENDACIONES:

Es aconsejable que los familiares o allegados lleven un registro escrito de cada uno de los pasos que van transitando. Por ejemplo: nombre de actores policiales y judiciales que intervienen; nombres, número de documento, dirección y teléfono de testigos. Cada paso que el familiar y/o allegado transita y cada persona con la que se comunica debe quedar registrado.





## DERECHOS Y GARANTIAS DE LAS VICTIMAS

Para obtener asesoramiento de los pasos a seguir en esta etapa, se puede llamar a la Asociación Civil Madres del Dolor o al número 149 (como figura al comienzo de esta guía). Allí será atendido por profesionales que los orientarán respecto de sus derechos y garantías y/o harán las derivaciones correspondientes.

## DERECHOS Y GARANTIAS

Comuníquese a la:  
**ASOCIACIÓN CIVIL MADRES DEL DOLOR**  
0800-22 AYUDA (29832)



Llame a la línea: 149  
**PARA VICTIMAS DE HECHOS VIOLENTOS**

### RECOMENDACIONES:

Después del llamado a la línea 149, el familiar y/o allegado de la víctima debe tomar la decisión de qué pasos quiere seguir. Es necesario tener un período de reflexión para recuperar la calma.

**SI**  
SAN ISIDRO  
MUNICIPIO

## ORIENTACIÓN JURÍDICA

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

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

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

Es necesario asegurarse de contar con el mejor asesoramiento posible. En este sentido es aconsejable seleccionar con calma al asesor y no aceptar ofertas apresuradas o de abogados de los que no se tienen referencias previas y que pueden aparecer de forma repentina en hospitales, salas de urgencias, juzgados, y lugar del hecho. Estas personas muchas veces pueden incluso disipar de información particular sobre el caso específico y las personas afectadas. En estos casos siempre se debe estar alerta y pedir una segunda opinión y orientación.

### RECOMENDACIONES:

No firmar ningún tipo de documento, poder o acuerdo sin antes haber revisado y buscado una segunda opinión. Es importante asesorarse en todos sus derechos para poder ejercer y exigir las responsabilidades penales y civiles a los causantes. No aceptar los servicios de letrados de forma inmediata. Los afectados deben tomarse su tiempo para ser orientados.

## DENUNCIA

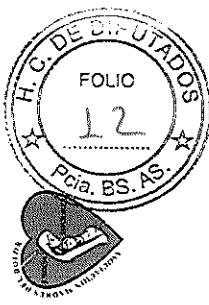
La víctima, si está en condiciones de hacerlo, debe realizar la denuncia dentro del plazo máximo legal establecido. En el caso de menores de edad, deberán hacerlo a través de sus representantes legales. Si la víctima no está en condiciones de poder realizar este acto o ha fallecido, lo debe hacer el familiar más cercano.

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

## DOCUMENTOS CLAVES

### QUE DEBEN EXISTIR EN UN EXPEDIENTE

- Informe de recopilación de datos y evidencias
- Informe médico de ingreso hospitalario (si lo hay)
- Información completa de testigos
- Informes periciales de todo tipo
- Declaraciones testimoniales
- Documentos de constitución de querella o particular damnificado presentado por letrado patrocinador
- Si hay algún fallecido: Informe de médico forense y Certificado de defunción



## TIPOS DE PROCESOS LEGALES

Cuenta con diferentes vías judiciales:

- **Proceso penal:** Imposición de penas al causante del hecho
- **Proceso civil:** Reparación del daño e indemnización de los perjuicios causados

La vía judicial puede incluir, principalmente, cuatro etapas:

- **Primera etapa:** Se presenta la denuncia o una demanda ante la autoridad competente. Esto motivará la contestación del contrario, que será representado por su abogado defensor.
- **Segunda etapa:** La recopilación de pruebas que sustenten cada posición (testigos, informes, pericias, entre otros).
- **Tercera etapa:** Juicio (civil y/o penal según los casos). El juez emite el fallo o la sentencia que es donde se determina fundamentalmente quién es culpable del hecho, y la pena correspondiente.

- **Cuarta etapa:** Recurso de apelación, medios de impugnación, que se resuelve por el tribunal inmediatamente superior al que dictó la primera sentencia. En los casos de desconformidad con el primer fallo o sentencia, se puede presentar un recurso con la finalidad de revisar el primer fallo, y que el nuevo Tribunal decidía al estudiarla si se confirma, revoca o modifica. El recurso de apelación procede contra las sentencias de primera instancia y contra ciertos tipos de actuaciones judiciales.

**1. Procedimiento penal:** Este procedimiento se pone en marcha cuando haya indicios que se produjo un delito (ofensa recogida en el Código Penal). En este caso, hay que formular una denuncia para que se tramite el procedimiento penal.

**2. Procedimiento civil:** En el caso que durante la fase de conciliación no se acuerde una reparación económica del daño causado, se debe interponer una demanda en reclamo de los daños y perjuicios causados por el hecho que se considere apropiada, ante los juzgados civiles.

## PLAZOS A TENER EN CUENTA

Independientemente de la clase de daños que se sufran (personales o materiales), se deberá tener presente que todas las actuaciones están sujetas a una serie de formalidades legales que han de practicarse en días y horas hábiles, en la sede de la autoridad competente y especialmente dentro de determinados plazos. Esta información debe ser debidamente proporcionada por el profesional que esté orientando legalmente.

### RECOMENDACIONES:

En el caso de constituirse como querellante o particular damnificado, es importante que la víctima se asegure que el letrado designado la represente como patrocinante en la causa. Para ello puede la víctima acceder al expediente y pedir al funcionario judicial que lo atienda, verificar si está presentado el Documento de constitución de querella o particular damnificado.



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

## ETAPAS EMOCIONALES QUE PODRÍA ATRAVESAR LA VÍCTIMA

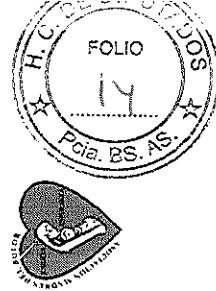
### EL DUELO

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

## ETAPAS EMOCIONALES QUE PODRÍA ATRAVESAR LA VÍCTIMA

**RECOMENDACIONES:**  
Solicitar ayuda especializada si el duelo se estanca o si no se observan síntomas de progresión en su proceso. Escuchar y saber explicar permite a los afectados comprender y actuar con sosiego.

**SI**  
SAN ISIDRO  
MUNICIPIO

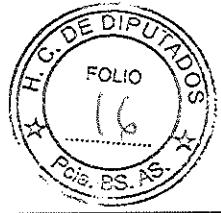




/Etapas emocionales que podría atravesar la víctima

Posibles etapas	Cómo hacerles frente
<p><b>Estado de shock y abatimiento</b></p> <p>La pérdida súbita de un ser querido en un hecho inesperado y sin preparación, provoca una especie de parálisis. Tanto si se trata de una lesión grave como de una muerte en trágicas circunstancias que se vive como "injusta", las personas, los familiares y amigos, quedan en estado de shock.</p> <p>Negación de la pérdida, del hecho.</p> <p><b>"No puede estar muerto, no es verdad"</b></p>	<p>El sentirse en estos momentos escuchados, atendidos y comprendidos da seguridad, confianza y fortaleza para expresarse.</p>
<p><b>Enojo: La rebelión es un sentimiento común</b></p> <p>Se siente una gran impotencia, buscando un culpable y pidiendo que se haga justicia. Surgen sentimientos de incredulidad, evasión, resignación o intolerancia con los que nos rodean incluida la familia. Cada miembro de la familia lleva sus dudas de distintas formas.</p>	<p><b>Debemos permitir una reflexión y una toma de conciencia.</b></p> <p>Muchas veces surgen movimientos de solidaridad en defensa de los damnificados.</p>
<p><b>Miedo, depresión, tristeza</b></p> <p>Hacer el duelo implica sentir un miedo puntual o una angustia global, un sentimiento de abandono o incapacidad para enfrentar el hecho.</p>	<p>Solo más tarde, cuando la pérdida se percibe realmente, la ausencia se acepta. Entonces el trabajo de duelo puede hacerse y así, iniciarse el camino hacia la vida.</p> <p>Se sale del impasse de la pérdida y comienza el ascenso en la curva del duelo.</p>
<p><b>La tristeza constituye una etapa decisiva, aunque difícil de vivir. La tristeza es molesta, incómoda, cansadora para los demás; frente a esto, no nos damos la oportunidad de hacer un duelo y cicatrizar. Tratamos de no hacer y evitar estar tristes y llorar.</b></p>	



**/Etapas emocionales que podría atravesar la víctima****Posibles etapas****Cómo hacerles frente****Aceptación**

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

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

**Búsqueda del sentido y renovación**

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

Una experiencia dolorosa puede ser la oportunidad para la maduración afectiva y para el desarrollo personal.

**Empezar a vivir, revivir en el aquí y ahora.**

**Serenidad y paz**

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

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

**Tender una mano**

Cuando le tendemos la mano a alguien, deben reunirse muchas condiciones para que esta oferta sea un llamado al otro en todo su ser.

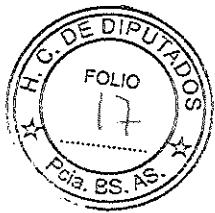
Se debe cuidar mucho la comunicación y las emociones y el uso terapéutico del abrazo.

La familia constituye el pilar fundamental de las personas que sufren secuelas.

**"Hay palabras que tocan y gestos que hablan"**



EXPTE. D- 2028 /19-20



## Asociación Civil Madres del Dolor

Elsa Gomez, Nora Iglesias, Elvira Torres, Viviam Perrone, Isabel Yaconis,  
Silvia Irigaray, Marta Canillas, Silvia Fredes, Matias Bagnato

Agradecemos la colaboración de Jimena Aduriz y el Ministerio de Justicia de La Nación