

## **Guía de Procedimiento de Atención de mensajería instantánea: whatsapp y telegram**

El servicio de mensajería instantánea se considera como complementario a la Línea 144 PBA, está pensado para aquellas situaciones de violencia por razones de género donde la víctima se encuentre conviviendo con el agresor, y por lo tanto imposibilitada de llamar.

Características específicas de **funcionamiento**:

- SOLO se reciben mensajes de texto
- Perfil sin imagen, puede ser frase: "Solo mensajes de texto, no audios, no videollamadas".
- La respuesta SIEMPRE será a través de textos para lo cual, se preparará una serie de mensajes prefijados para agilizar la respuesta.
- En caso de tener que elaborar preguntas (por fuera de los mensajes prefijados) serán cerradas cuyas respuestas se respondan por Sí /No.

Procedimiento durante la **llamada**:

**Primer atajo "/hola"** Hola, mi nombre es x, te comunicaste con el WhatsApp 144 de la Provincia de Buenos Aires y podemos asesorarte. Desde aquí no recibimos denuncias. Si estás en una emergencia llama al 911 y mándanos tu ubicación.

**Segundo atajo un audio de voz** (en caso de que la persona mande audios le copiamos el audio donde solicita comunicarse al 144 en caso de que no sepa leer o escribir)

**Tercer atajo "/nombrecompleto"**Cuál es tu Nombre completo? Número de DNI? En qué Dirección te encuentras?

\*Los datos que te pedimos son para dejar un registro de tu situación en caso de que vuelvas a comunicarte\*

Con estos datos la operadora DEBE BUSCAR en la carta si la consultante ya se ha comunicado a la línea con anterioridad.

Les hacemos preguntas breves para que haya un intercambio breve también.

**"/lastimada"** ¿Estás lastimada?

**"/patrullero"** ¿Necesitas un patrullero?

**“/agresor”** ¿Estás con el agresor?

**“/armas”** Hay armas en la casa? Cuáles?

**“/convivientes”** Otros convivientes? Niños/as, adultos/as mayores, personas con alguna discapacidad?

**“/redes”** Contás con alguien cercano de tu confianza que conozca tu situación? (Vecinos/as, familiares, personal de la escuela, comedor, compañeros/as de trabajo). (Si de acá sale algún contacto pedirle que le diga a la persona que llame a la línea 144 PBA para poder brindar información adicional (ser su voz y escucha en el afuera) este atajo será **“/persona”**).

**“/datos del agresor”** es importante que nos proporciones los datos que tengas de la persona que te agrede.

#### **En el caso de requerir intervención a otros servicios telefónicos:**

- La coordinadora/operadora deberá comunicarse al 107 para solicitar una ambulancia, si es en La Plata, si el contacto lo realiza desde otro municipio debe realizarlo la consultante ya que dicho servicio no se encuentra descentralizado.
- Por consultas por violencia hacia niños y/o adolescentes corresponde a la línea 102.
- Si la situación no es de riesgo inminente, la devolución se realizará con los recursos habituales. Ambas operadoras trabajarán sobre los recursos más pertinentes.

#### **Cierre de la llamada:**

Siempre esperar el consentimiento de la persona (en caso de que corra riesgo)

**“/consentimiento”** Mándanos tu número de teléfono y respondemos "SI" si puedes recibir llamadas y "NO" en caso contrario.

**“/cierre”** Te recomendamos que siempre tengas preparado para una urgencia el celular con batería, documentos resguardados (tuyos y el de tus hijos/as en caso de que tengas). También dinero (si tenés), tarjeta de cobro, sube, alguna muda de ropa.

**“/link denuncia”** <https://seguridad.gba.gob.ar/#!/denuncias/violencia-género> Por aquí podrás denunciar por internet en la opción "denuncia" y luego opción "violencia familiar o de género".

- Si necesitas hacer una denuncia a la comisaría o pedir ayuda en alguna organización no necesitas permiso, con tan solo avisar que corres peligro de violencia de género tienen que dejarte pasar. También puedes salir con tus hijos/as (resolución 15/2020) Ministerio de Mujeres y Diversidades.

- No pueden negarte a realizar una denuncia.

**/despedida** “Muchas gracias por comunicarte con nosotras. Si lo necesitas, no dudes en volver a hacerlo.”

- En los casos que se requiera, se articulará con otras direcciones de la Subsecretaría de Políticas contra la Violencia por razones de Género.

Dicha articulación será realizada por la coordinadora: casos críticos/seguimiento (Altísimo riesgo: 0221-6759695).

Equipo interviniente: duplas de operadoras (en lo posible una de las operadoras que ya trabajan en el servicio y otra ingresante) acompañadas por la coordinadora de turno.



GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
2021 - Año de la Salud y del Personal Sanitario

**Hoja Adicional de Firmas**  
**Anexo**

**Número:**

**Referencia:** Anexo II

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 3 pagina/s.