

Guía de Procedimiento de Atención del mail Línea 144 PBA

Gestión del mail: atención144pba@ministeriodelasmujeres.gba.gob.ar

El mail se considera una vía auxiliar a la Línea 144 para la toma de conocimiento de situaciones de violencias por razones de género por parte del Ministerio de las mujeres, políticas de género y diversidad sexual PBA.

Tareas a desarrollar:

- Si se trata de un caso de violencia, previo asesorar brevemente, es necesario poder establecer una comunicación fluida por teléfono o whatsapp para la construcción de la estrategia y poder registrar en la Carta de Llamadas. Si de la evaluación realizada se desprende la necesidad de recabar más datos o continuar con el asesoramiento, se propone realizar una llamada consultando por vía mail los horarios y días más convenientes.
- Si se trata de consultas generales (ej: cupo laboral trans, consultas de AG, etcétera) es necesario registrar la intervención y la derivación en un documentos compartido creado al efecto.

Pasos para desarrollar la tarea:

1° Clasificación.

El equipo de trabajo procederá a clasificar las comunicaciones recibidas de acuerdo a quién se comunica.

- Personas en situación de VRG (pedirle consentimiento para establecer comunicación telefónica) → **Va formulario**
- Terceros/as en conocimiento de situaciones de VRG. → **Se envía mail con solicitud de datos pre-establecidos**
- Areas género municipales, organismos públicos provinciales o nacionales → **Se solicitan datos de manera telefónica**
- Organizaciones sociales, feministas, etc. → **Se solicitan datos de manera telefónica**

2° Datos.

Al momento que ingresa una situación vía mail que relata una situación de violencia,

- Si se trata de la **persona en situación de violencia**, y a efectos de co-construir una estrategia de abordaje del caso, es necesario establecer una comunicación telefónica (vía Línea 144 PBA o mensajería instantánea: whatsapp/telegram) previo obtener el **consentimiento** de la persona para ello, a efectos de abrir una Carta de

Llamadas y registrar el caso y las intervenciones. Asimismo, se indaga vía mail algunos datos imprescindibles para la construcción de la estrategia posterior:

- Nombre PSVG
- Apellido PSVG
- DNI
- Fecha de nacimiento
- Domicilio actual
- Celular de contacto
- Otro celular de contacto (consignar a quien pertenece)
- Hijos/as (Nombres, edades, escolaridad y consignar escuelas)
- Información acerca de denuncias e intervenciones judiciales. ¿Tiene denuncias? ¿Tiene medidas?
- ¿Conoce el organismo que está interviniendo? (si/no → si, sí especificar cuál)
- Breve relato de las situaciones de violencia por razones de género padecidas.

- Si se trata de **una persona que consulta por la situación de violencia que sufre una tercera o tercero**, se procede a asesorar acerca de los recursos territoriales disponibles, y se deja en claro que la Línea 144 requiere que la persona en situación de violencia se comuniquen para poder co-construir una estrategia de abordaje de las violencias en donde la persona sea la protagonista.

- Si se trata de un **Área de Género municipal** que consulta acerca de los antecedentes de llamadas a la Línea 144 de una persona, se procede a dar la información respecto a la existencia o no de la llamada de la persona, pero no se brinda detalles del contenido. Para acceder al contenido de las llamadas (por ejemplo acceso al audio), se requiere un oficio judicial.

- Si se comunica una **organización de la sociedad civil**, se solicita completar una planilla que nos permita organizar la información y la demanda:

- Identificación de la OSC/DPG
- Datos de contacto (referente)
- Cómo tomaron contacto con la situación
- ¿Hicieron intervenciones al respecto? ¿Cuáles?
- ¿Tienen conocimiento si la PSVG se contactó con la Línea 144?
- ¿Está la situación judicializada? ¿Tienen datos de la causa, fiscalía, defensoría? ¿Cuales? (especificar)

Sin embargo, se procede a asesorar sobre tipos, modalidades de violencias y recursos territoriales en caso de ser ese el motivo de la comunicación.

Si la comunicación tiene como objetivo denunciar el mal funcionamiento de un Área de Género o dispositivo municipal, se informa al Equipo de seguimiento de la Línea 144

PBA a los fines de hacer las articulaciones necesarias en el abordaje de la situación planteada.

Si es por incumplimiento de medidas judiciales, debe derivarse a la Dirección de Intervención de la DPAR y CC.

3° Información.

Se deberán responder las consultas puntuales que puedan canalizarse con la información acerca de los recursos existentes para la situación planteada (ámbitos institucionales de salud, justicia, educación, seguridad, desarrollo social, niñez, áreas municipales, organismos provinciales y/o nacionales) y ofrecer la Línea 144 PBA como ámbito de consulta.

También se responderán las consultas que requieran derivación hacia otras áreas de nuestro Ministerio respondiendo por vía mail con la información referida a la derivación efectuada.

Se evaluarán las consultas que requieran establecer un contacto telefónico con la persona que se comunica, ya sea para solicitar mayor información o porque la situación planteada requiere una intervención en profundidad.



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

Hoja Adicional de Firmas
Anexo

Número:

Referencia: Anexo III

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