

Preguntas frecuentes

Vecinos en Alerta

Índice

1. ¿Qué es el sistema de Vecinos en Alerta?.....	3
2. ¿Vecinos en Alerta reemplaza a la línea 911?.....	4
3. Quiero unirme a Vecinos en Alerta, ¿cómo lo hago?.....	4
4. ¿Qué sucede cuando envío una alerta?.....	4
5. ¿Qué hechos se pueden reportar?.....	4
6. ¿Qué se considera uso indebido?.....	5
7. ¿Cuál es mi responsabilidad?.....	5
8. ¿Puedo realizar llamadas o videollamadas a Vecinos en Alerta a través de Telegram?.....	5
9. Soy de Provincia de Buenos Aires, ¿puedo formar parte de Vecinos en Alerta?.....	5
10. Vivo en la Ciudad de Buenos Aires pero quiero reportar algo que sucede en la Provincia de Buenos Aires, ¿puedo hacerlo?.....	5
11. ¿Estoy obligado/a a comparecer ante la justicia en caso de ser citado/a?.....	5
12. ¿Puedo realizar reportes anónimos a través de este canal?.....	5
13. En caso de robo o pérdida de celular, ¿puedo volver a usar Vecinos en Alerta nuevamente?.....	6
14. ¿Me pueden echar de Vecinos en Alerta?.....	6
15. Si se satura/colapsa el sistema, ¿qué pasa? ¿Y si tardan en contestar?.....	6
16. ¿Cómo hace alguien para alertar si le están robando el celular?.....	6
17. ¿Cuál es el objetivo de este canal?.....	6
18. ¿Puedo dejar de ser parte de Vecinos en Alerta? (voluntariamente).....	6

19. ¿Puedo alertar sobre hechos que no me estén sucediendo a mí?.....	6
20. ¿Si emito una alerta, hace falta que me quede en el lugar del hecho a esperar el móvil policial?.....	6
21. Si Telegram está caído/no funciona, ¿cómo informo sobre una situación que considero de riesgo?.....	7
22. En caso de no tener acceso a internet, ¿puedo mandar un SMS al mismo número?.....	7
23. ¿Cómo creo un acceso directo del contacto?.....	7
24. ¿Dónde puedo dirigir consultas y/o dudas sobre el uso de Vecinos en Alerta?.....	8
25. Si veo algún intercambio de drogas en vía pública, ¿puedo denunciarlo por Vecinos en Alerta?.....	8
26. En caso de estar siendo afectado por ruidos molestos, ¿puedo reportarlo por Vecinos en Alerta?.....	8
27. ¿Cómo me descargo la aplicación de Telegram?.....	8
28.¿Cómo accedo al canal de Vecinos en Alerta?.....	9
29. ANEXO	10

Resumen

En la Ciudad incorporamos un nuevo canal de alertas vecinales para que puedas informar directamente a la Policía de la Ciudad sobre situaciones de emergencia, hechos delictivos y colaborar en la prevención del delito.

¿Cómo? A través de la aplicación de **Telegram** podrás contactarte directamente con personal de la Policía de la Ciudad y colaborar alertando sobre situaciones que requieran desplazamiento policial inmediato ya sea mandando un mensaje de texto, audio, foto, vídeo o compartiendo tu ubicación desde la aplicación. Nunca a través de llamados.

Preguntas

1. ¿Qué es el sistema de Vecinos en Alerta?

Vecinos en Alerta es un nuevo canal desde el cual, únicamente a través de Telegram, podés alertar, reportar o prevenir cualquier emergencia que requiera un desplazamiento de la Policía, SAME, Bomberos, el cuerpo de Emergencias o Defensa Civil en el momento.

Ejemplos:





2. ¿Vecinos en Alerta reemplaza a la línea 911?

No. Vecinos en Alerta no reemplaza a otros canales como el 911 sino que los complementa al ser un canal de comunicación en caso de requerir de la policía en el momento.

3. Quiero unirme a Vecinos en Alerta, ¿cómo lo hago?

1º Debés contar con la aplicación de Telegram descargada en tu celular.

2º Para poder unirme tenés que buscar el alias de Vecinos en Alerta en Telegram, o bien agendando el número e ir completando la inscripción guiada a través de la aplicación. También podés saber sobre la herramienta viendo vídeos informativos de forma online haciendo [click aquí](#), o participando de las reuniones informativas para conocer más sobre cómo funciona el canal.

Requisitos:

- Tener la aplicación de **Telegram** descargada.
- Tener el GPS activado .
- Contar con conexión a internet (datos móviles o Wi-Fi)
- Dispositivo compatible: será aquel cuyo sistema operativo Android sea 2.3.3 o posterior; Iphone con iOS 8 o posterior; Windows Phone con sistema operativo 8.1 o posterior; tener teléfono con tarjeta SIM activada que pueda recibir llamadas o SMS. Más información [aquí](#).

4. ¿Qué sucede cuando envío una alerta?

1. Al iniciar una conversación con el canal debés indicar si:

- a. estás en una emergencia.
- b. Registro en Vecinos en Alerta.

2. Luego de elegir la opción deberás enviar tu ubicación actual al momento del envío de la alerta.

3. Al indicar qué tipo de emergencia es, tomarás contacto con un integrante del Centro de Emergencias de la Policía de la Ciudad. Cualquier mensaje que envíes llega al Sistema de Emergencia.

- Con esta información un operador iniciará el proceso de administración de recursos y movilización de agentes, patrulleros y cámaras para actuar en el momento.
- De ser necesario, el operador te pedirá más información para lograr un mejor accionar, y te avisará cuando se esté movilizándose un patrullero. No es necesario que permanezcas en el lugar.

5. ¿Qué hechos se pueden reportar?

Se puede reportar todo hecho que sea una emergencia y que requiera un desplazamiento inmediato de la Policía, el SAME, Bomberos, el cuerpo de Emergencias o Defensa Civil. Esto implica que el canal solo será usado para prevención del delito y emergencias que ocurran en el momento: disturbios; peleas; roturas o hechos de vandalismo en la vía pública; hechos sospechosos en la vía pública; casos de alcohol al volante; conducción peligrosa o por excesos de velocidad.

6. ¿Qué se considera uso indebido?

Se considera uso indebido a cualquier mensaje que contenga:

- Envío de spam, cadenas, bromas y/o publicidad.
- Advertir sobre falsas emergencias.
- Alerta sobre hechos que no requieren de la presencia de la Policía de la Ciudad.
- Alerta sobre hechos fuera de la jurisdicción de la Ciudad de Buenos Aires.

7. ¿Cuál es mi responsabilidad?

Cada mensaje enviado por esta herramienta es una **alerta**, no una **denuncia**. En caso de que la Justicia lo considere necesario se comunicará con vos para darle el curso pertinente.

Es importante nuestra **colaboración y compromiso** para poder hacer un buen uso de **la herramienta y cooperar con la seguridad de la Ciudad**.

8. ¿Puedo realizar llamadas o videollamadas a Vecinos en Alerta a través de Telegram?

No. Solo se debe usar el canal a través de mensaje sea texto, audio, foto, vídeo o compartiendo tu ubicación desde la aplicación. ¡**Nunca a través de llamadas!**

9. Soy de Provincia de Buenos Aires, ¿puedo formar parte de Vecinos en Alerta?

Sí. Recordá que solamente podés alertar sobre hechos que sucedan dentro del ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

10. Vivo en la Ciudad de Buenos Aires pero quiero reportar algo que sucede en la Provincia de Buenos Aires, ¿puedo hacerlo?

No, los hechos a reportar son solo los que suceden dentro del ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

11. ¿Estoy obligado/a a comparecer ante la Justicia en caso de ser citado/a?

Si eventualmente hubiera una investigación posterior sobre el hecho reportado es nuestra responsabilidad como ciudadanos colaborar con la Justicia.

12. ¿Puedo realizar reportes anónimos a través de esta herramienta?

La aplicación de Telegram requiere que generes un alias, pero no es necesario que te registres a la hora de hacer una alerta.

13. En caso de robo o pérdida de celular, ¿puedo volver a usar Vecinos en Alerta nuevamente?

Sí, podés volver a buscar el canal de Vecinos en Alerta en Telegram.

14. ¿Me pueden echar de Vecinos en Alerta?

No te pueden echar de la iniciativa de Vecinos en Alerta, no es un grupo, es un usuario agendado en tu celular. Lo que sí -para que la herramienta funcione de la manera más efectiva- es necesario que no se haga uso indebido de la herramienta.

15. Si se satura/colapsa el sistema, ¿qué pasa? ¿Y si tardan en contestar?

El 911 cuenta con agentes capacitados para trabajar con la herramienta que estarán pendientes del canal durante todo el día. No existen, hasta el momento, indicios de colapso del canal de Telegram. En caso extremo de que exista algún desperfecto o se haya saturado el sistema, el vecino puede contactarse directamente con el 911 a través de un llamado telefónico ya que esta herramienta tiene el mismo tratamiento que cualquier llamada que ingresa en el 911. Viene a complementar al canal del 911, no lo reemplaza.

16. ¿Cómo hace alguien para alertar si le están robando el celular?

Desde enero que venimos trabajando y probando la herramienta para evaluar de qué forma operaba. Es por eso que a partir de las pruebas que realizamos con vecinos, previamente al lanzamiento, observamos que la mayoría de los casos que se alertaron eran de hechos que le sucedieron a otros vecinos. De todas formas, es pertinente recordar que este es un canal más de comunicación en la Ciudad que se suma al 911.

17. ¿Cuál es el objetivo de este canal?

El objetivo del canal es ser una herramienta útil para el contacto directo del vecino con el Sistema de Emergencias de la Ciudad ante un hecho que requiere del desplazamiento inmediato de la Policía, Bomberos, SAME, el cuerpo de Emergencias o Defensa Civil, según corresponda.

Es importante aclarar que la iniciativa no reemplaza a ninguno de los canales de emergencia existentes, sino que los complementa.

18. ¿Puedo dejar de ser parte de Vecinos en Alerta? (voluntariamente)

En caso de no querer hacer uso de la herramienta, no es necesario que realices alguna actividad, podés borrar el contacto o pedir el retiro de tus datos a vecinosenalerta@buenosaires.gob.ar.

19. ¿Puedo alertar sobre hechos que no me estén sucediendo a mí?

Sí, se podrán realizar alertas que le estén sucediendo a alguien más, siempre y cuando el hecho informado requiera del desplazamiento inmediato de la Policía, Bomberos, SAME, el cuerpo de Emergencias o Defensa Civil, según corresponda.

20. ¿Si emito una alerta, hace falta que me quede en el lugar del hecho a esperar el móvil correspondiente?

No, no hace falta. La sola emisión de la información es útil para estos cuerpos actúen.

21. Si Telegram está caído/no funciona, ¿cómo informo sobre una situación que considero de riesgo?

Si estás en una emergencia y el servicio de mensajería de Telegram no funciona, comunicate con el 911.

22. En caso de no tener acceso a internet, ¿puedo mandar un SMS al mismo número?

No. Debés utilizar la línea del 911 para informar sobre hechos que requieran desplazamiento como alternativa al canal de Vecinos en Alerta.

23. ¿Cómo creo un acceso directo del contacto?

Sugerimos crear un acceso directo en tu smartphone Android para poder acceder al contacto con rapidez en caso de necesitar realizar una alerta inmediata. Para ello, debés llevar adelante los siguientes pasos una vez que tengas a tu disposición el número de la Policía:

1. Abrir la aplicación de Telegram.
2. Buscar la conversación de contacto de Vecinos en Alerta.
3. Una vez en la conversación, hacer clic sobre el nombre de Vecinos en Alerta.
4. En la información de contacto, tocar sobre los tres puntitos del menú.
5. Apretar en los tres puntitos del lado derecho de tu pantalla y presionar en "Añadir a pantalla de inicio". El acceso directo se creará automáticamente.



En el caso de celulares con sistema iOS se puede fijar el chat siguiendo los siguientes pasos:

1. Entrar a la aplicación de Telegram.
2. Desplazar hacia la derecha el chat del contacto de Vecinos en Alerta.
3. Hacer clic sobre "Pin".
4. Ahora el contacto del Centro de Emergencias de la Ciudad quedará siempre en la primera posición de conversaciones.



24. ¿Dónde puedo dirigir consultas y/o dudas sobre el uso de Vecinos en Alerta?

Podés enviar un correo a vecinosenalerta@buenosaires.gob.ar o llamar de lunes a viernes al 4909-2402, entre las 9 y las 19hs.

25. Si veo algún intercambio de drogas en vía pública, ¿puedo reportarlo por Vecinos en Alerta?

Si, claro. Siempre que el reporte sea en el momento en el que esté ocurriendo el hecho podés hacerlo a través de Vecinos en Alerta. Ahora bien, si el reporte es sobre algun lugar donde tenés sospechas que puedan estar sucediendo movimientos ilegales, al requerir investigación, debés proceder por cualquiera de los canales válidos ya sea por alguna de las comisarías de la Ciudad, por las cabinas digitales para denuncias ubicadas en las comisarías, en alguna de las Unidades de Orientación y Denuncia (UOD) del Ministerio Público Fiscal de la Ciudad (para ver más información [aquí](#)) o haciendo la denuncia en-línea en <https://www.fiscalias.gob.ar/en-linea/>.

26. En caso de estar siendo afectado por ruidos molestos, ¿puedo reportarlo por Vecinos en Alerta?

No, ya que esto no requiere del desplazamiento de la Policía. En esos casos podés llamar al 0800 333 47225 o por email completando el formulario de denuncias que aparece en <https://www.fiscalias.gob.ar/en-linea/>

27. ¿Cómo me descargo la aplicación de Telegram?

A continuación están los links para cada sistema operativo en donde podés encontrar disponible la aplicación:

- **Iphone** [click aquí](#).
- **Android** [click aquí](#).
- **Windows Phone** [aquí](#).

Configuración de Telegram

1. Descargá la aplicación.
2. Abrió la aplicación.
3. Apretá el botón que dice Empezar a chatear.
4. Registrá tu número de teléfono.
5. Poné tu alias (nombre y subí una foto).
6. Dale aceptar y ya podrás utilizar la aplicación.

28.¿Cómo accedo al canal de Vecinos en Alerta?

Para poder acceder al canal de alertas:

1º Buscá en el buscador de Telegram el alias de **Vecinos en Alerta** y tecleá en el botón que dice **iniciar**.

2º Luego el canal de alertas te irá guiando para poder registrarte y formar parte de la iniciativa para colaborar con la seguridad de la Ciudad de Buenos Aires.

29. ANEXO

¿Qué canal usar según el caso?

Canales	Telegram	Atención Ciudadana 147	Policía 101/911	Bomberos 100
¿Qué canal usar según el caso?	Prevención del delito; disturbios, peleas, vandalismo, hechos sospechosos en la vía pública; casos de alcohol al volante, conducción peligrosa o excesos de velocidad.	Denuncias viales (mal estacionamiento, etc.). Alertas sobre limpieza y recolección. Alertas sobre actividades comerciales. Alertas sobre controles edilicios, obras y catastros. Ordenamiento del espacio público.	Reportes por delitos (homicidios, femicidios, abusos sexuales, robos violentos, entre otros); prevención del delito; disturbios, peleas, vandalismo, hechos sospechosos en la vía pública; casos de alcohol al volante, conducción peligrosa o excesos de velocidad.	Incendios, accidentes o atención de emergencias.
	SAME 107	Emergencias Defensa Civil 103	Violencia de Género 144	Defensoría del pueblo CABA (0800-999-3722)
	Servicio gratuito de ambulancias y atención médica de urgencia que cubre toda la Ciudad.	Inundaciones, accidentes en la vía pública, derrame de sustancias tóxicas, etc.	Mujeres víctimas de violencia de género. Los profesionales dan orientación e informan sobre los recursos disponibles	Conflictos con instituciones, empresas de servicios públicos, abusos, negligencias o irregularidades.
	Línea Social 108	Orientación y asesoramiento sobre programas sociales. Asesoramiento integral programa Ciudadanía Porteña. Recepción de solicitudes para derivación de casos de personas y/o poblaciones en situación de riesgo, emergencia y/o vulnerabilidad social.		
	0 800 333 FISCAL (347225)	Recepción de denuncias.		

- Para conocer todos los teléfonos útiles de la Ciudad [click aquí](#).
- Para saber los recursos con los que actualmente cuenta la Ciudad en materia de seguridad, te invitamos a hacer [click aquí](#).