

Protocolo de Notificaciones por mensajería instantánea (Whatsapp)

Ley 9609, Art. 4 Bis y 4 Ter.



PROTOCOLO DE TRABAJO PARA LAS NOTIFICACIONES A TRAVÉS DE WHATSAPP

MARCO NORMATIVO

El presente protocolo establece el procedimiento para efectuar notificaciones mediante mensajería instantánea (WhatsApp) conforme a lo dispuesto Ley 9609 artículos 4 bis y 4 ter, garantizando el correcto registro y validación de las comunicaciones realizadas.

DISPOSICIONES GENERALES

1. Las notificaciones por mensajería instantánea podrán ser delegadas al Receptor del Tribunal u otro agente que el Secretario considere, quien contará con los elementos electrónicos correspondientes para su realización, en los casos previsto del art. 4 bis inc. b, c, d y e; y conforme a la modalidad establecida en el art 4 ter del Código Procesal de Familia y Violencia Familiar.
2. De acuerdo al art 4 bis inc. b del CPFyVF, las notificaciones se ordenarán en los procesos no patrimoniales en los que el demandado tenga domicilio fuera de la circunscripción o de la provincia, siempre que no existan otros medios electrónicos que faciliten la diligencia, por ejemplo: BUS Federal.
3. Conforme al art 4 bis inc. c del CPFyVF, las notificaciones se ordenarán en los procesos patrimoniales cuando hubieren fracasado dos o más intentos de notificación y no se logre individualizar el domicilio real bajo fe de juramento. Por ejemplo: realizar información sumaria sin que surja domicilio nuevo a notificar.
4. Según lo establecido art 4 bis inc. d del CPFyVF, las notificaciones se ordenarán en los procesos de autorización de viaje.
5. En virtud del art 4 bis inc. e del CPFyVF, las notificaciones deberán ser de carácter restrictivo, encontrarse próximos a una audiencia, o bien corresponder a domicilios reales ubicados en zona inhóspita o de difícil acceso, etc. En estos casos, el otorgamiento deberá fundarse en el proveído que así lo disponga.
6. El número de contacto para proceder a realizar la notificación por Whatsapp deberá ser proporcionado por la parte interesada, bajo su exclusiva responsabilidad respecto de la veracidad de la línea ante un eventual planteo de nulidad.
7. Si la notificación se realiza por medio del Receptor, el cumplimiento de la notificación se confeccionará por constancia conforme modelo en el Anexo II y procedimiento Anexo IV.
8. Si la notificación se realiza por otra dependencia, el cumplimiento de la notificación se confeccionará por acta firmada por secretario conforme el modelo en el Anexo III.
9. La llamada para verificar la identidad de la persona a notificar deberá efectuarse en horario hábil matutino de 10hs a 13hs y/o vespertino 17hs a 20hs. En caso de resultar infructuosa, deberá realizarse un segundo llamado dejando transcurrir un lapso de tiempo considerable dentro del mismo día, o al día siguiente en caso que la notificación se realice a última hora del horario matutino o vespertino.
10. Al agendar el número telefónico del ciudadano y en caso de constatar que no tiene la aplicación whatsapp, se procederá a dejar constancia conforme Anexo I y deberá publicarse en lista para conocimiento de las partes del proceso.
11. Forma de validación: al establecer la comunicación telefónica se deberá constatar el nombre y apellido, N° de DNI, pasaporte, y/u otros datos aportados en la causa (edad, nacionalidad, etc.) que permita corroborar la identidad. Una vez validados y verificados los datos de la persona, el agente judicial debe presentarse con nombre y apellido y cargo que ocupa (auxiliar, receptor, etc.). Seguidamente dar breve explicación del motivo del llamado y la modalidad de notificación por whatsapp. Finalmente enviar el archivo en formato PDF con la resolución a notificar (decreto, auto o sentencia). En el caso de traslados de demanda o vistas, el decreto deberá contener el link de descarga y QR



respectivo, confeccionado por el Juzgado. Se adjuntará también una breve descripción del contenido remitido, conforme procedimiento Anexo IV

12. Se considerará cumplida la notificación cuando el mensaje presente doble tilde, sin necesidad de la confirmación con doble tilde azul, dado que dicha circunstancia acredita la entrega. Deberá dejarse acta/constancia del día y hora, conforme procedimiento Anexo IV.
13. En caso de que, luego de la comunicación y validación de la identidad de la persona con resultados positivos el mensaje remitido quede con un solo tilde, deberá establecerse una nueva comunicación telefónica para confirmar la recepción del mensaje.
14. En la confección del acta o constancia deberá incorporarse, como archivo adjunto, captura de pantalla de la aplicación Whatsapp donde conste lo siguiente, conforme procedimiento Anexo IV:
 - a- Identificación del número, consignado en la descripción del contacto.
 - b- Historial de llamadas ingresando en el icono "llamadas".
 - c- Chat de la comunicación mantenida donde conste el envío de los archivos PDF a notificar.
 - d- Información del mensaje en el cual se envía archivo PDF con fecha y hora de entrega
15. Labrada el acta o constancia de notificación deberá publicarse en lista para conocimiento de las partes del proceso.

ANEXO I

CONSTANCIA SIN WHATSAPP

En Luján de Cuyo; a los ... días del mes de ... de 2025, siendo las ... horas, se procede a agendar el número de celular denunciado por el profesional de la Sra./Sra..... y se advierte que el mismo/a no posee la aplicación de whatsapp, dejando constancia (CNOWHATS) que no se procede a realizar la notificación ordenada.

ANEXO II

CONSTANCIA DE NOTIFICACIÓN POSITIVA (código: CONPOS)

En Luján de Cuyo; a los ... días del mes de ... de 2025, siendo las ... horas, se procede por Receptoría a dar cumplimiento de la notificación ordenada en el decreto de fecha ... , la cual es practicada por mensajería instantánea (whatsapp) a la parte demandada/actora, Sr....DNI N.º ..., previa identificación de la persona que contesta la línea de teléfono denunciada (Nº ...) positivamente, y se envía a dicho número el decreto/auto/sentencia mencionado, a través de un PDF que contiene la resolución a notificar . Se adjunta archivo con captura de pantalla de la aplicación Whatsapp, que da cuenta de la identificación del número de contacto, de la comunicación respectiva y el Chat de la comunicación mantenida, dejándose constancia que el mensaje de texto con el PDF enviado, figura entregado en el día de la fecha a las hs....., al destinatario, conforme surge del sistema de confirmación de recepción de mensajes de la aplicación referida. Con lo informado firma el Receptor de conformidad y dando fe de lo actuado.

CONSTANCIA DE NOTIFICACIÓN NEGATIVA (código: CONNEG)

En Luján de Cuyo, a los ... días del mes de ... de 2025, atento a lo ordenado en autos, por Receptoría, se intenta la notificación vía servicio de mensajería instantánea en el número de teléfono denunciado (Nº...), procediéndose, en primera instancia, a verificar la línea telefónica, intentando establecer comunicación mediante llamada a través la línea de teléfono o de la aplicación Whatsapp, de manera reiterada, y dando siempre resultados infructuosos. Se adjunta archivo con captura de pantalla de las llamadas realizadas, que da cuenta del intento de comunicación respectiva con los resultados infructuosos. Con lo informado, y no pudiendo validarse la línea telefónica denunciada como perteneciente a la parte demandada/ actora, firma el Recepto de conformidad y dando fe de lo actuado.



ANEXO III

ACTA NOTIFICACIÓN POSITIVA (código WHATPOS)

En Luján de Cuyo; a los ... días del mes de ... de 2025, siendo las ... horas, se procede por Secretaría a dar cumplimiento de la notificación ordenada en el decreto de fecha ... , la cual es practicada por mensajería instantánea (whatsapp) a la parte demandada/actora, Sr....DNI N.º ..., previa identificación de la persona que contesta la línea de teléfono denunciada (N° ...) positivamente, y se envía a dicho número el decreto/auto/sentencia mencionado, a través de un PDF que contiene la resolución a notificar . Se adjunta archivo con captura de pantalla de la aplicación Whatsapp, que da cuenta de la identificación del número de contacto, de la comunicación respectiva y el Chat de la comunicación mantenida, dejándose constancia que el mensaje de texto con el PDF enviado, figura entregado en el día de la fecha a las hs....., al destinatario, conforme surge del sistema de confirmación de recepción de mensajes de la aplicación referida. Con lo que se dio por terminada la presente acta, firmando la Secretaria de conformidad y dando fe de lo actuado.

ACTA DE NOTIFICACIÓN NEGATIVA (código WHATSNEG)

En Luján de Cuyo, a los ... días del mes de ... de 2025, atento a lo ordenado en autos, por Secretaría, se intenta la notificación vía servicio de mensajería instantánea en el número de teléfono denunciado (N°...), procediéndose, en primera instancia, a verificar la línea telefónica, intentando establecer comunicación mediante llamada a través la línea de teléfono o de la aplicación Whatsapp, de manera reiterada, y dando siempre resultados infructuosos. Se adjunta archivo con captura de pantalla de las llamadas realizadas, que da cuenta del intento de comunicación respectiva con los resultados infructuosos. Con lo informado, y no pudiendo validarse la línea telefónica denunciada como perteneciente a la parte demandada/ actora, se dio por terminado el acto, labrándose la presente acta que es firmada por la Secretaria de conformidad y dando fe de lo actuado.

ANEXO IV

Ley 9609, Art. 4 Bis y 4 Ter.

El presente instructivo tiene por finalidad establecer el procedimiento que deberá seguirse para efectuar notificaciones mediante mensajería instantánea (Whatsapp) y la posterior confección de actas o constancias a través del Sistema Flex, garantizando el correcto registro y validación de las comunicaciones realizadas.

Configuración inicial del dispositivo móvil

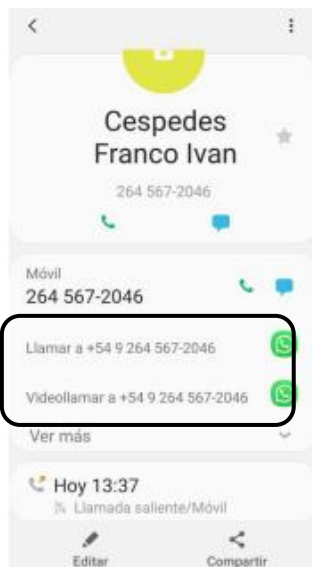
- 1° Encender el teléfono móvil y descargar la aplicación Whatsapp desde Play Store
- 2° Configurar el Whatsapp con el número telefónico que se encuentra consignado en la parte lateral de la caja del dispositivo.
- 3° Acceder a la configuración de perfil dentro de la aplicación WhatsApp. En el campo "Ingresa nombre aquí", consignar la denominación oficial del Juzgado siguiendo el formato: **GEJUAF Luján PJ - Mza** (adaptar según corresponda).
- 4° Cerrar la aplicación WhatsApp. Acceder al menú "Ajustes" del dispositivo móvil e ingresar a la opción "Acerca del teléfono". Editar el nombre del dispositivo e ingresar la denominación del Tribunal: **GEJUAF Luján - PJ - Mza** (adaptar según corresponda).

NOTA: En caso de requerirse actualizaciones de software del dispositivo, se encuentra autorizado el uso del paquete de datos institucional.

Procedimiento de notificación por mensajería Whatsapp

1° Agendar el número telefónico del ciudadano

Agendar el número telefónico del ciudadano a notificar- el formato de registro del número deberá ser: **+54 9 26XXXXXX-**. Aguardar unos momentos para constatar si el ciudadano **posee la aplicación Whatsapp** tal como figura en la imagen:



En caso que se constate que el ciudadano no posee la aplicación Whatsapp instalada, deberá confeccionarse la constancia correspondiente, nombrada con el código **CNOWHATS (CONSTANCIA SIN WHATSAPP)**, firmar y publicar en lista para conocimiento de las partes del proceso. Ver modelo de actuación Anexo I.

2° Llamada telefónica por Whatsapp al ciudadano para la verificación de su identidad

Realizar llamadas telefónicas a través de la aplicación WhatsApp al número del ciudadano. El agente judicial deberá presentarse con nombre, apellido y cargo que ocupa (receptor, auxiliar) brindando una breve explicación sobre el motivo del llamado. Luego se deberá validar la identidad de la persona: nombre y apellido, DNI, etc.

3° Descargar decreto a notificar

Ingresar al decreto que se debe notificar y hacer clic en la opción **“Vista Previa”** desde allí se visualizará el link y el código QR en caso de ser traslado de demanda, o lo que deba notificarse; descargar y guardar el archivo en formato PDF.

NOTA: Se deberá verificar que el link se haya creado correctamente. (Deberá aparecer subrayado y en color azul por ejemplo: <https://jusbendoza.gob.ar/160-abogados-de-familia/> . En caso de no tener el hipervínculo creado, se deberá convertir el archivo descargado a Word mediante la herramienta I LOVE PDF e insertar un espacio al final del vínculo. Guardar nuevamente el archivo como PDF.

4° Enviar archivo al ciudadano

Adjuntar y enviar el archivo PDF al ciudadano a través del chat de WhatsApp Web. Verificar que el mensaje figure como "entregado" según el sistema de confirmación de la aplicación.

5° Acceso a Whatsapp Web


Finalizada la comunicación telefónica con el ciudadano, se deberá abrir la aplicación Whatsapp Web en la PC y dirigirse al chat correspondiente al ciudadano contactado e ingresar el siguiente texto y enviar:

“Atento a lo dialogado adjunto documentación correspondiente a los Autos Nro.....caratulado.....en caso de no contar con recursos económicos, podrá solicitar la asistencia de un abogado de familia gratuito comunicándose a la línea telefónica 160 (lunes a viernes 8hs a 21hs.), por Whatsapp +549261599171, telefónicamente al 160 o 0-800-666-5878 (línea gratuita) o a través de la página Poder Judicial <https://jusbendoza.gob.ar/160-abogados-de-familia/>”

NOTA: deberá completarse obligatoriamente el número de Autos y Carátula.

6° Registro de la notificación en el Sistema Flex

Crear la actuación correspondiente en el Sistema Flex y adjuntar mediante captura de pantalla la comunicación mantenida con el ciudadano, tal como se describe a continuación utilizando el modelo de constancia correspondiente:

NOTA: Utilizar la herramienta RECORTES o podrá utilizar las teclas Windows  + Shift+ S para copiar y pegar en la Constancia. Ver imagen de whatsapp en los modelos de constancias.

Modelos de constancias

CONSTANCIA DE NOTIFICACIÓN POSITIVA (CONPOS)

En el Gejuaf de Luján de Cuyo; en fechasiendo las horas, se procede a dar cumplimiento de la notificación ordenada en el decreto de fecha... , la cual es practicada por mensajería instantánea (whatsapp) a la parte demandada/actora, Sr...DNI N.º ..., previa identificación de la persona que responde a la línea de telefónica denunciada (Nº ...) constatándose positivamente su identidad. Se remite a dicho número la notificación en formato PDF que contiene la resolución a notificar. Se adjunta archivo con captura de pantalla de la aplicación Whatsapp,

donde consta la identificación del número de contacto y de la comunicación respectiva. Se deja constancia que el mensaje de texto con el PDF enviado figura entregado en el día de la fecha a las hs....., al destinatario, conforme surge del sistema de confirmación de recepción de mensajes de la aplicación referida. Con lo informado firma el Receptor de conformidad y dando fe de lo actuado



CONSTANCIA DE NOTIFICACIÓN NEGATIVA (CONNEG)

En el Gejuaf de Lujan de Cuyo, en fecha #FEC_ACT_DIA#, siendo las #HORA_ACT# horas, atento a lo ordenado en autos, se intenta notificar vía servicio de mensajería instantánea al número de teléfono denunciado (N°....) procediéndose, en primera instancia, a verificar la línea telefónica, intentando establecer comunicación mediante llamada a través la aplicación Whatsapp en retiradas oportuidades, dando resultados infructuosos. Se adjunta archivo con captura de pantalla de las llamadas efectuadas, que da cuenta del intento de comunicación respectivo. Con lo informado y no pudiendo validar la línea telefónica denunciada como perteneciente a la parte demandada/ actora, firma el Receptor de conformidad y dando fe de lo actuado.



7° Firmar y publicar la constancia de notificación correspondiente, para conocimiento de las partes del proceso.