Línea 144

10 AÑOS

Una década del Dispositivo Federal de Atención de las Violencias de Género

#estamos

Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad
Argentina

Línea 144

10 AÑOS

#estamos

Ministerio de las Mujeres,
Géneros y Diversidad
Argentina

Línea 144

10 AÑOS

#estamos

Autoridades Nacionales

Presidente de la Nación
Dr. Alberto Ángel Fernández

Vicepresidenta de la Nación
Dra. Cristina Fernández de Kirchner

Jefe de Gabinete de Ministrxs de la Nación
Ing. Agustín Rossi

Ministra de las Mujeres, Géneros y Diversidad de la Nación
Prof. Ayelén Mazzina

Secretaria de Políticas contra la Violencia por Razones de Género
Ab. Josefina Kelly Neila

Subsecretaria de Abordaje Integral de las Violencias por Razones de Género
Prof. Laurana Malacalza

Directora Nacional de Asistencia Integral a las Víctimas de Violencia por Razones de Género
Lic. Florencia Ferreira

Directora de la Línea 144
Lic. Cecilia Maloberti Casellini

Índice

Prólogo 8

La Línea 144 12

10 años de la Línea 144 14

Te comunicaste con la Línea 144: escuchar, asesorar, contener 18

La Línea 144 en palabra de sus trabajadorxs 19

Operadorxs en línea 24

Cómo es una comunicación con la Línea 144 30

Trabajar en red 31

El Equipo Técnico Profesional 35

El Equipo de Salud Mental: cuidar a quienes cuidan 37

Conocer y registrar 39

El registro de datos de la Línea 144 41

Desafíos en la gestión de la información de la Línea 144 42

El acceso a la información pública 44

Palabras finales 46

Prólogo

La Línea 144 es una política clave en el abordaje integral de las violencias de género, ya que conecta al Estado con la sociedad las 24 horas, los 365 días del año, desde cualquier lugar del país, de forma gratuita y confidencial. Esta herramienta se creó en septiembre de 2013 para brindar atención, contención y asesoramiento a mujeres y lesbianas, gays, bisexuales, travestis, trans, intersex, no binaries y otras identidades de género y orientaciones sexuales (LGBTI+) en situación de violencia de género, conforme lo establece la Ley N° 26.485 de Protección Integral para prevenir, sancionar y erradicar las violencias contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales. A 10 años de su creación, la Línea 144 tiene alcance en todo el territorio nacional. Hoy es una línea fortalecida, más accesible y cercana a la ciudadanía.

La visibilización nacional de la Línea 144 se alcanzó luego de una fuerte campaña de difusión –a través de los medios de comunicación, el espacio público y el boca a boca de miles de personas– y como parte de un proceso de sensibilización social en torno a las violencias de género, que acompañó el impulso de leyes y políticas importantes para nuestra sociedad.

La Ley N° 26.485 significó un cambio de paradigma en el abordaje de las violencias de género, ya que se incorporó el enfoque de derechos humanos. Con la sanción de la Ley N° 26.743 de Identidad de género se amplió la interpretación de las violencias de género, entendiéndose como una manifestación de las relaciones de poder basadas en el género que afecta a mujeres y también a LGBTI+. Esta norma, pionera en materia de reconocimiento de derechos de LGBTI+, reconoce la identidad autopercibida y el derecho de cada persona a un trato digno. Del mismo modo, la creación del Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad de la Nación (MMGyD), el 10 de diciembre de 2019, colocó a las políticas públicas de género y diversidad en lo más alto de la agenda del Estado. Esta jerarquización permitió avanzar en una profunda modernización de la Línea 144.

Una de las principales acciones del Plan Nacional de Acción contra las Violencias por Motivos de Género 2020-2022[1], y su continuación 2022-2024[2], fue el programa de modernización, optimización y difusión de la Línea 144: logramos fortalecer los recursos humanos especializados, ampliar los canales de atención, optimizar la calidad y los niveles de accesibilidad y la difusión a nivel federal en medios de transporte, sitios web de organismos públicos, entre otros.

[1] Disponible en: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/plan_nacional_de_accion_2020_2022.pdf
[2] Disponible en: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/2022/08/pna_2022_2024.pdf

Para mejorar la atención directa de la Línea, se incorporaron nuevos canales de comunicación para mujeres y LGBTI+ que atraviesan violencias de género, lo que fue clave en el contexto de pandemia. Se fortaleció la articulación con otras líneas de asistencia telefónica (145, 102, 911 y 137) y con dispositivos de atención en las provincias, gobiernos locales y organizaciones de la sociedad civil. Además, se incorporó un sistema de comunicación de videollamadas para personas Sordas e Hipoacúsicas, y se trabajó en la adaptabilidad para el servicio de mensajería de WhatsApp destinado a personas no hispanoparlantes como inglés, francés, chino, ruso y portugués, además de lenguas indígenas (Quechua, Qom, Wichi, Mapuche y Guaraní). También se puso en marcha un Plan Permanente de Formación y actualización para lxs operadorxs: se conformó un equipo técnico profesional con trabajadorxs de amplia trayectoria en la Línea, para capacitar, orientar y mejorar la atención. Para cuidar a quienes cuidan se creó un equipo de Salud Mental que acompaña la labor cotidiana de lxs operadorxs.

Este libro recupera el recorrido y parte del enorme trabajo de la Línea 144 en estos 10 años. Relata experiencias y algunas de las acciones principales que se han desarrollado en este tiempo, principalmente a través de la voz de lxs trabajadorxs. Son ellxs quienes, cada día, llevan adelante la enorme tarea de asistir y acompañar a las personas que atraviesan violencias de género. La Línea 144 se sostiene y fortalece gracias al trabajo en red entre trabajadorxs y equipos, y con la articulación interinstitucional de organismos estatales, organizaciones sociales y las áreas de género locales, que se han potenciado desde la creación del MMGyD.

Con esta publicación queremos celebrar los 10 años de la Línea 144, una política central de este ministerio que puso en marcha un modelo de abordaje integral, interdisciplinar, multiagencial, federal, interseccional e intercultural, que construye alianzas con las instituciones del Estado y las organizaciones de la sociedad civil para garantizar la asistencia y protección de las personas que atraviesan violencias de género, y el acceso a sus derechos, una política pública que trabaja día a día para construir una Argentina con más igualdad y libre de violencias de género.

Ayelén Mazzina
Ministra de las Mujeres, Géneros
y Diversidad de la Nación

Atiende, en promedio,

340	+10.400	125.000
COMUNICACIONES AL DÍA	COMUNICACIONES AL MES	COMUNICACIONES AL AÑO[3]

Con la sanción de la Ley N° 26.743[4] de Identidad de Género se amplió la interpretación de las violencias de género como una manifestación de las relaciones de poder históricamente desiguales entre los géneros.

Integrada por 140 trabajadorxs

con tareas y roles diferenciados.

Se organiza en 4 **turnos diarios de 6 horas distribuídos de lunes a viernes y fines de semana y feriados.**

Línea

La integran profesionales del derecho, la psicología, el trabajo social, entre otras disciplinas.

La componen los siguientes equipos:

- **Atención Directa**
- **Coordinación**
- **Acompañamiento Integral**
- **Técnico Profesional**
- **Salud Mental**
- **Accesibilidad**
- **Recursos**

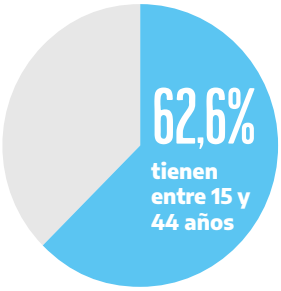
Podés comunicarte

- por teléfono al **144**
- por whatsapp al **11-2771-6463**
- por correo electrónico escribiendo a **linea144@mingeneros.gob.ar**
- a través de la **app 144**

[3] Promedios generales en base a los registros relevados de las tres sedes de la Línea 144.
[4] Disponible en: http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/195000-199999/197860/norma.htm

Quiénes se comunican con la Línea 144[5]





¿Quiénes son lxs agresorxs?

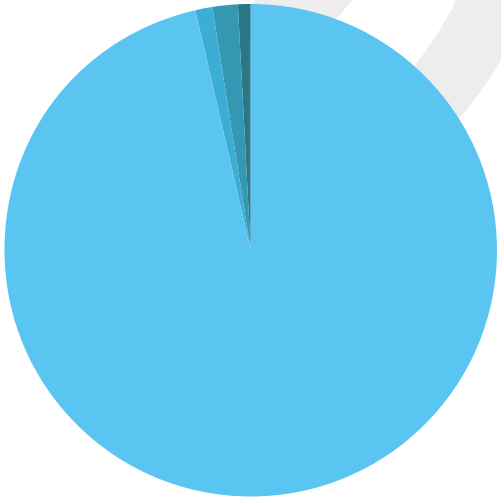
81,2% VARONES →
- 39% expareja
- 42,8% pareja actual

En relación con los tipos de violencia registrados:

- **95,5%** manifestó haber atravesado violencia psicológica
- **70,4%** violencia física
- **10,1%** violencia sexual

En las comunicaciones, mujeres y LGBTI+ refieren las siguientes modalidades de violencia de género:

- **95,3%** violencia doméstica
- **1,3%** violencia laboral
- **1,6%** violencia institucional
- **0,6%** violencia contra la libertad reproductiva, violencia obstétrica, violencia mediática, violencia política, en el espacio público, entre otras.



[5] Los datos corresponden a los registros de las intervenciones realizadas por la Línea 144 de 2013 a 2023.
El procesamiento de esta información está a cargo de la Dirección Técnica de Registros y Bases de Datos del MMGyD.

La Línea 144

El 11 de marzo de 2009 el Honorable Congreso de la Nación sancionó la Ley N° 26.485 de Protección Integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos donde desarrollen sus relaciones interpersonales. Esta norma marcó un antes y un después en el abordaje de las violencias de género porque, por un lado, sacó del ámbito privado las violencias de género para reconocer de manera explícita la responsabilidad del Estado en su prevención y abordaje. Por el otro, expresó su carácter estructural y reconoció su matriz en las desigualdades entre los géneros. De esta forma, visibilizó una situación social crítica que requería de políticas públicas específicas y el compromiso estatal para crearlas e implementarlas.

La Ley N° 26.485 define a la violencia contra las mujeres como:

toda conducta, acción u omisión que, de manera directa o indirecta, tanto en el ámbito público como en el privado, basada en una relación desigual de poder, afecte su vida, libertad, dignidad, integridad física, psicológica, sexual, económica o patrimonial, como así también su seguridad personal. Quedan comprendidas las perpetradas desde el Estado o por sus agentes.

Identifica, además, distintos tipos de violencias de género (física; psicológica; sexual; económica y patrimonial; simbólica; política) y modalidades en las que puede presentarse (doméstica; institucional; laboral; contra la libertad reproductiva; obstétrica; mediática, en el espacio público y pública política).

En su artículo 9 establece una serie de acciones que el Poder Ejecutivo Nacional debe llevar adelante para cumplir los objetivos dispuestos, entre ellos, la implementación de una línea telefónica gratuita destinada a dar contención, información, asistencia y asesoramiento sobre recursos existentes en materia de prevención de las violencias de género.

En septiembre de 2013, la presidenta Cristina Fernández de Kirchner formalizó la creación de la Línea 144, un dispositivo de atención telefónica que brinda contención, información y asesoramiento ante situaciones de violencia de género las 24 horas, los 365 días del año, desde cualquier lugar del país de forma gratuita y confidencial.

En ese momento, la institucionalidad de género en el Estado estaba representada por el Consejo Nacional de las Mujeres (CNM), órgano de aplicación de la Ley N° 26.485, y por esta razón la Línea quedó bajo su órbita. Luego, **entre 2017 y hasta 2019** inclusive, el dispositivo pasó a formar parte del órgano que reemplazó a la CNM, el Instituto Nacional de las Mujeres, ente descentralizado en la órbita del Ministerio de Salud y Desarrollo Social de la Nación.

En el año 2019, producto de la sinergia entre la lucha del movimiento de mujeres y de la diversidad de nuestro país y la voluntad política del nuevo gobierno encabezado por el presidente Alberto Fernández y la vicepresidenta Cristina Fernández de Kirchner, se creó el primer Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad de Argentina (en adelante MMGyD), con la responsabilidad de implementar políticas públicas para garantizar la igualdad de género, jerarquizando las existentes, como la Línea 144, e impulsando nuevas destinadas al abordaje integral de las violencias de género.

La Línea 144 es un recurso fundamental del Estado para acompañar a mujeres y lesbianas, gays, bisexuales, travestis, trans, intersex, no binaries y otras identidades de género y orientaciones sexuales (LGBTI+) ante situaciones de violencia de género, como también a sus familiares y allegadxs. Lxs operadorxs que atienden la Línea contienen, informan, articulan con otros espacios de asistencia y asesoran de acuerdo a las necesidades de las comunicaciones.

A 10 años de su creación, celebramos el permanente crecimiento de la Línea 144, su profesionalización y sensible transformación a los cambios que atravesamos como sociedad. El abordaje de las violencias de género requiere de políticas integrales que puedan albergar en su implementación la diversidad de situaciones que atraviesan las personas.

El trabajo permanente de la Línea 144 es una de las formas en las que se materializa la presencia del Estado frente a las necesidades de mujeres y LGBTI+ y, especialmente, de garantizar su derecho a vivir libres de violencias de género.

10 años de la Línea 144

Línea 144

Creación de la Línea 144

En cumplimiento con los objetivos establecidos por la Ley N° 26.485, la presidenta Cristina Fernández de Kirchner anunció la creación de la Línea 144 bajo la órbita del Consejo Nacional de las Mujeres (CNM). La primera comunicación se produjo en septiembre de 2013.

Campaña de difusión masiva en "Fútbol para todos"

La campaña de la Línea 144 en eventos deportivos televisados popularizó el dispositivo y las comunicaciones se incrementaron notablemente.

2013 — 2015 — 2015/2016/2017

Primera marcha "Ni una menos"

El 3 de junio de 2015, tras el femicidio de Chiara Páez, se llevó adelante la primera marcha bajo la consigna "Ni una menos". La violencia de género tomó la agenda de los medios de comunicación y tuvo un fuerte impacto en el trabajo de la Línea 144. A comienzos de 2015, se recibían alrededor de 1500 comunicaciones a la semana. Luego de la marcha, se llegó a 13.700 comunicaciones semanales.



Creación del Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad de la Nación

En diciembre de 2019, se creó el primer organismo que ubica en la máxima jerarquía del Estado a las políticas públicas vinculadas a prevenir y abordar las violencias y desigualdades de género. La Línea 144 comenzó a funcionar bajo su órbita.



2019

2020

Ampliación de los canales de atención en el marco de la pandemia por Covid-19

En marzo de 2020, se incorporó un número de WhatsApp y se actualizó la APP 144. A su vez, se elaboraron guías de actuación según el canal para fijar los criterios de atención y el asesoramiento particular de cada medio.



Unidad de Coordinación Operativa de la Línea 144

Se crea esta Unidad para fortalecer la articulación entre las tres jurisdicciones que gestionan la Línea 144: Nación, Provincia de Buenos Aires y Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Este espacio le dio marco al seguimiento de las comunicaciones que se reciben con el fin de dar una respuesta más articulada desde el Estado. Se elaboraron guías conjuntas para la atención y un manual interno común para lxs operadorxs.

Atención durante la pandemia por COVID 19

En abril del año 2020 **se la declaró como servicio esencial** a causa del contexto del aislamiento social, preventivo y obligatorio (ASPO). Durante los primeros ocho meses del ASPO, el promedio diario de comunicaciones aumentó un 18%[6] con respecto al período anterior.

2020

Creación del Programa Acompañar

En el marco del Plan Nacional de Acción contras las Violencias por Motivos de Género 2020-2022 se creó el Programa Acompañar, una política sin precedentes para el abordaje de las violencias de género que busca fortalecer la independencia económica de mujeres y LGBTI+ en situación de violencia de género. La Línea 144 se convirtió en un dispositivo central para la difusión y atención de consultas sobre el programa.



[6] Disponible en: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/10-linea144-grafico5.png

Creación del Equipo Técnico Profesional

Conformado por trabajadorxs con amplia trayectoria en la Línea, este equipo acompaña, sostiene y busca mejorar la calidad de la atención a través de la supervisión de casos y la capacitación constante de lxs operadorxs.



Incorporación del Equipo de Salud Mental

Se creó un equipo de salud mental que acompaña la labor cotidiana y sus emergentes, cuidando a quienes cuidan.

2023

Inclusión de la perspectiva interseccional e intercultural

Se amplió el alcance de la Línea promoviendo la inclusión de la comunicación por videollamada para personas Sordas e Hipoacúsicas y la atención por Whatsapp en lenguas indígenas y para personas no hispanohablantes, con el apoyo de la Iniciativa Spotlight (alianza global de la Unión Europea y Naciones Unidas) que busca eliminar la violencia contra mujeres y niñas en todo el mundo.



Te comunicaste con la Línea 144: escuchar, asesorar, contener

Una línea de atención directa que funciona las 24 horas recibe todo tipo de comunicaciones. Y en este caso, tratándose de una línea de atención a personas en situación de violencia de género, las respuestas deben ser precisas. Cada situación es única y particular y está atravesada por variables distintas que configuran un escenario siempre diferente.

Para recibir la consulta y el relato de una mujer o LGBTI+ que atraviesa violencia de género se requiere de una escucha activa y atenta, flexibilidad y disponibilidad para acompañar las decisiones que toma la persona. Dedicar tiempo para construir un vínculo de confianza y brindar información es fundamental.

Lxs operadorxs de la línea definen su trabajo como una tarea que implica creatividad. Esta característica se pone en juego en cada comunicación. La Línea no admite respuestas estandarizadas: el abordaje integral de una situación de violencia de género desde este dispositivo implica la construcción de diferentes estrategias en función de las características de cada persona y las particularidades de la situación de violencia en la que deban ser acompañadas. Lxs operadorxs acompañan a las personas en los procesos de identificación de las violencias de género, en el reconocimiento de las redes de contención y en la construcción de estrategias destinadas a fortalecer salidas colectivas ante las violencias de género.

#estamos

“Muchas veces el recurso es la escucha, es la pregunta, es la conversación y quizás hay muy pocos dispositivos que tengan la posibilidad de generar una interacción con una profesional que no va a revictimizar, que va a escuchar, que va a contener, que va a orientar, que está formada en la temática y que, de algún modo, cumple la tarea de sostener instancias que, quizás sin ese sustento, sin esa información, sin ese acompañamiento, no se traducirían en una continuidad, quedarían en una denuncia, en un acercamiento o en la búsqueda de un recurso.

Operadorx de la Línea 144

La Línea 144 en palabra de sus trabajadorxs

Es un recurso de primera línea para alguien que quizás nunca habló sobre el tema o no sabe qué recursos hay o a dónde ir.

Es una tarea que tiene que ver con el reconocimiento de los derechos, con el acceso a la información, el acceso a los recursos, la posibilidad también de que haya un/x referente que canalice la angustia del momento porque también hay mujeres que llaman y dicen "me siento más tranquila, estaba nerviosa, estaba angustiada, necesitaba hablar con alguien".

La Línea 144 es un servicio público, algo fantástico, y no creo que funcione en otros lugares como funciona acá. Además, está el hecho de que sea federal, que atienda las 24 horas y todo el año. Me parece que hay muy pocos lugares de atención que puedan brindar el servicio que brindamos. También hay que tener en cuenta las particularidades, porque otros servicios que brinda el Estado muchas veces no están abiertos los fines de semana; entonces en el acompañamiento, en el seguimiento que se da a cada situación se pone mucho más el cuerpo, porque justamente tenés que estar sosteniendo el lugar de otras instituciones que en ese momento no están funcionando.

La Línea permite abrir el campo de atención para poder entender que existen posibilidades ante las violencias de género.

Lo que nos atraviesa a todxs lxs que trabajamos en la Línea es ayudar. Con más o con menos información; en mayor o en menor medida; cuando una persona sólo quiere que la escuchen o cuando necesita un montón de información; cuando recibimos una llamada de agradecimiento; cuando te dan los datos y cuando no; cuando podés cargar el caso y cuando no podés; ya sea que se trate de la primera o la décima llamada que hace la misma persona... Cuando cortás la comunicación sentís que ayudaste a quien llamó, se trate de la persona en situación de violencia de género, de un familiar o un conocido, esté o no en emergencia. Siempre el común denominador es que la ayudaste. Eso justifica que quieras seguir atendiendo.

El rol de la Línea es también interpelar a algunas instituciones y poder ir, de a poco, transversalizando la perspectiva de género.

Infraestructura y forma de trabajo

En 2020, en el marco de la organización del MMGyD, se llevaron adelante acciones de fortalecimiento y modernización de la Línea 144 que dotaron al dispositivo de más y mejores herramientas para la tarea diaria. En este marco, se impulsó:

- La contratación de personal especializado para la asistencia.
- La adecuación tecnológica de la Línea. Se modernizó la infraestructura de comunicaciones migrando a tecnología IP para garantizar la disponiblidad del servicio y se sumó un sistema de respaldo digital para el resguardo de información confidencial.
- La capacitación de lxs operadorxs a través de un Plan de Formación Permanente.
- La ampliación de la capacidad de atención y las modalidades de acceso a la Línea a través del canal de WhatsApp y correo electrónico.
- La adquisición de tecnología y equipamiento para el sostenimiento de la atención presencial y remota en el contexto de la pandemia.
- La coordinación entre las respuestas y la articulación con otras líneas nacionales de intervención en situaciones de violencia de género.
- La creación de un Equipo de Salud Mental para el acompañamiento y seguimiento de lxs operadorxs de la Línea 144.
- La puesta en funcionamiento de la Unidad de Coordinación Operativa entre las tres sedes (Nación, Provincia de Buenos Aires y Ciudad Autónoma de Buenos Aires) con el objetivo de fortalecer la articulación entre ellas.
- Diagramación de un sistema único para la carga de datos.
- La confección de guías y protocolos con pautas para la atención y asesoramiento de situaciones de violencia de género.
- El fortalecimiento de la articulación entre la Línea 144 y el S.A.E. 911 con el objetivo de atender las situaciones de violencia de género que requieran de una intervención policial con carácter de emergencia en las provincias.

La Línea 144 en pandemia

#estamos

Si bien hubo muchos cambios e incertidumbre, el trabajo grupal sostuvo la tarea durante la pandemia.

Coordinadora de la Línea 144

#estamos

El impacto de la pandemia en cuanto a la posibilidad de comunicación fue fuerte. Era necesario incorporar otros canales, ya que muchas personas convivían con el agresor, no podían hablar. Había que implementar algo para que ellos no escucharan la llamada a la Línea. Y se sumaron el WhatsApp y el correo.

Operadorx de la Línea 144

Durante el ASPO dictado por el Gobierno Nacional en el marco de la pandemia por Covid-19, la Línea 144 cumplió un rol fundamental. El aislamiento dentro de los hogares generó un contexto complejo y existió un aumento de las comunicaciones a la Línea. En ese marco, a través de la Resolución 2020-11-APN-MMGYD, se determinó que la atención de la Línea 144 fuera considerada un servicio esencial para garantizar el acceso a derechos en el marco de la emergencia sanitaria.

Para lxs operadores de la Línea fue un desafío. Algunxs trabajadores no podían estar de forma presencial en las oficinas porque corría riesgo su salud o debían brindar cuidados a su familia o allegadxs. Por esto, se invirtió en equipamiento y conexión para el trabajo remoto de quienes desarrollaron la tarea desde sus hogares. Otrxs lo hicieron de forma presencial, sobrellevando la tensión propia de ese momento.

#estamos

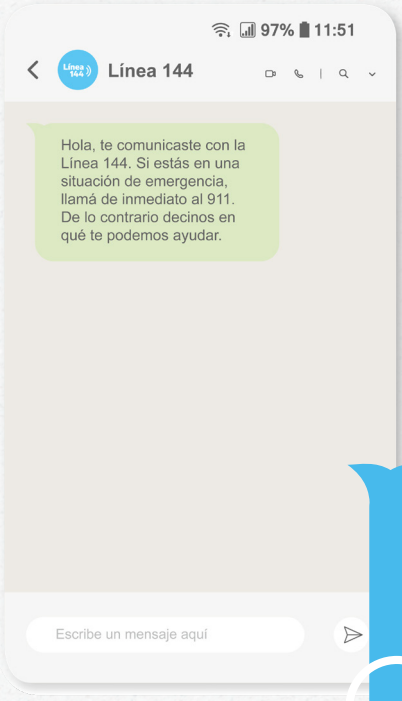
El WhatsApp era un canal que permitía cierto margen de relativa posibilidad de interacción, ya que por ahí la palabra no era viable. Los protocolos se construían y deconstruían sobre la marcha, difundíamos algo y luego se transformaba. Sin duda fue un desafío.

Coordinadorx de la Línea 144

Acá también #Estamos

Las nuevas vías de contacto favorecieron progresivamente las oportunidades de comunicación para mujeres y LGBTI+ en situación de violencia de género. Ofrecen diferentes opciones de acuerdo a las posibilidades, acceso a dispositivos, necesidades y tiempos de cada persona y a la forma en que pueden y quieren abordar su consulta.





El número de WhatsApp se incorporó como vía de contacto durante la pandemia.

- **Es una forma de comunicación que permite que las personas consulten sin que el agresor lo advierta.**
- **Es la más utilizada por personas jóvenes.**

La APP 144 es una herramienta que habilita la comunicación con la Línea a través de sus distintos canales: telefónico, por correo electrónico, WhatsApp o videollamada (disponible sólo para Personas Sordas e Hipoacúsicas).

También, permite la comunicación directa con el 911 (central de emergencia nacional), 102 (contención y asesoramiento de niñas, niños y adolescentes en la protección de sus derechos) y 145 (denuncia de trata de personas). Además, ofrece teléfonos útiles e información sobre espacios de asistencia a personas en situación de violencia de género en todo el país.

#estamos

“

En materia de accesibilidad, la Línea fue ampliando un montón sus horizontes, por ejemplo, el tema de WhatsApp. **Cuando te toca atender por esa vía te das cuenta de que la atención es totalmente distinta**; construir una estrategia implica un montón de otras herramientas que aún no existen, que se van elaborando día a día. Pero qué importante es, porque **hay un montón de mujeres y disidencias que no tienen una línea fija o la tienen cortada y que lo único que tienen a mano es el WhatsApp**. A partir de ahí se pueden tejer un montón de redes para que personas que antes estaban en un lugar súper vulnerable puedan, de a poquito, construir herramientas para salir de ese lugar.

Operadorx
de la Línea 144

Operadorxs en Línea

La Línea 144 se organiza en cuatro turnos diarios para cubrir la asistencia los 365 días del año, las 24 horas. Los turnos son coordinados por trabajadorxs que cumplen un rol de apoyo y seguimiento de situaciones, fundamental para quienes están en la atención directa.

#estamos

Hay múltiples situaciones que atraviesan a la persona que está llamando, que está en situación de violencia de género; pero puede haber mil cosas alrededor que también la marcan y que hacen a la intervención. Si bien la atención está bastante protocolizada y contamos con las herramientas de los manuales de la Línea, realmente nunca sabés con qué te vas a encontrar cuando atendés el teléfono.
Y creo que eso es lo más desafiante e interesante de este trabajo.

Operadorx de la Línea 144

Quienes se incorporan al equipo de la Línea realizan una capacitación en género, diversidad y violencias de género. Luego, progresivamente, van acercándose a la atención directa. Primero, trabajan junto a un/x trabajadorx experimentadx. Luego, recepcionan las consultas de menor complejidad y, a medida que se sienten con más herramientas para sostener el diálogo, atienden de manera autónoma.

Al ingresar una llamada, un WhatsApp o correo electrónico, se corrobora si la persona está o no registrada en el sistema interno de la Línea 144 con los datos brindados. Es la forma de reconocer si se ha comunicado antes y conocer cuál fue su consulta en cada caso. A su vez, se indaga sobre los motivos por los cuales se comunica para identificar qué tipo de asistencia necesita, el nivel de riesgo y si la Línea es el servicio adecuado para resolverla.

#estamos

Muchas mujeres te llaman y no saben si están en situación de violencia. Entonces, por ahí en ese momento no hay una emergencia y no hay una situación de crisis, pero hay algo que le empezó a hacer ruido, hay algo que le empezó a generar temor. Hay un montón de cosas que una puede hacer en ese primer contacto. Validarla, en algún punto.

Operadorx de la Línea 144

Identificar el riesgo

Los indicadores de riesgo permiten caracterizar y contextualizar las situaciones de violencia de género. Son parámetros que brindan información sobre el nivel de riesgo en el que se encuentra la persona en situación de violencia de género y que permiten establecer el nivel de urgencia en la intervención, acompañamiento y/o derivación a otras instituciones estatales para evitar una situación de gravedad o violencia extrema.

Durante una comunicación, lxs operadorxs de la Línea 144 indagan sobre la situación económica y laboral, la salud, el lugar donde vive y datos sobre la persona agresora para poder contar con una referencia más clara de la situación.

Cada comunicación tiene características únicas. Por esto, el diálogo y las preguntas que se dan durante la conversación son esenciales para poder construir una estrategia para esa persona, en la situación específica por la que consulta.

#estamos

Cuando llaman te dicen “esto me hace ruido, esto no lo entiendo, me desvaloriza, me humilla, me aísla, me dice esto, me dice lo otro, me amenaza”. Algunas personas no saben que son formas de violencia psicológica o económica porque no las reconocen. Entonces, mientras te van contando lo que les pasa –y eso sí está presente en todas las llamadas–, van entendiendo que existe otra realidad, que es una vida libre de violencias.

Operadorx de la Línea 144

#estamos

La línea no es un call center ni una respuesta automática. **Es un equipo profesional que está del otro lado del teléfono, es una respuesta diversa, creativa, muy pensada, muy elaborada. Para armar eso se necesita amor, tiempo, flexibilidad y mucho saber.**

Equipo de Salud Mental de la Línea 144

Por sobre todo, lxs profesionales de la Línea 144 brindan una escucha activa durante el tiempo que sea necesario en un espacio cuidado. El mayor desafío es poder identificar los posibles niveles de riesgo y construir las estrategias de intervención para acompañar y proteger a la persona en situación de violencia de género.

Cuando se evalúan los pasos a seguir para el acompañamiento de la situación de violencia de género, es importante que la persona esté de acuerdo y participe en su construcción. La posibilidad, pertinencia y dinámica de estos acuerdos varían según cada persona, su proceso subjetivo y el contexto. La estrategia se puede ir modificando en el transcurso del tiempo, es flexible y dinámica.

Si la persona está en una situación de emergencia, se consultan los datos mínimos y necesarios para articular con el 911 o la comisaría correspondiente a la localidad desde la que se contacta. Para favorecer la derivación, lxs profesionales de la Línea 144 cuentan con una Guía pública y federal de recursos sobre centros de atención para personas en situación de violencia de género que reúne información y contactos de más de 9 mil instituciones, organismos y áreas especializadas ubicadas en todo el país. Estos recursos son fundamentales para articular acciones, brindar esa información a las personas que se comunican, según su demanda y localidad en la que se encuentran.

Para las situaciones donde se considere necesario articular desde la Línea 144 con el área de género de una localidad o provincia, con otra área del MMGyD o con algún juzgado/fiscalía, se conformó un equipo de Acompañamiento Integral de la Línea. Este equipo está encargado de acompañar, a partir de diversos tipos de intervenciones, los casos con el fin de evitar revictimizaciones y poder realizar un seguimiento y evaluación de la situación de la persona que se contacta.

#estamos

Un fin de semana a la madrugada atendí una llamada. Era una señora que llamaba desde Misiones y me comentó su situación. En ese momento no estaba en riesgo, porque su pareja se había ido de la casa, pero iba a regresar. Lo primero que yo le digo es: "cierre la puerta con llave, si la puede trabar, ponga media vuelta, trabe con una silla". Y me dijo: "no, yo no tengo puerta". Y ahí pensé ¿por qué tiene que tener puerta? ¿Por qué yo tengo el concepto de que todas las casas tienen puertas y que todas las puertas tienen llave?

Operadorx de la Línea 144

#estamos

Una vez, en la guardia de la madrugada, una chica escribió por WhatsApp, estaba en riesgo y no podía llamar ni sabía dónde estaba, hacía un mes que había llegado a Buenos Aires. Le pedimos que mande la ubicación, pero no sabía cómo hacerlo. Cuando lo logró, entre todas las compañeras de la guardia fuimos guiándola por WhatsApp siguiendo las coordenadas de Google Maps, hasta que salió a una avenida donde el móvil de la policía la estaba esperando. En esos casos se ve la complejidad de nuestro trabajo.

Operadorx de la Línea 144

#estamos

“

En esa escucha se indagan recursos económicos, recursos simbólicos, redes. Siempre hay un recorrido previo, si pasó por alguna instancia desde algún recurso, si llamó al 911. Toda esa información nos da la posibilidad de construir una estrategia. Si es una primera comunicación, si es la primera vez que atraviesa la situación que está contando, si fue un hecho aislado, si es reciente o si hay violencia desde hace muchos años. **Para mí son fundamentales las redes de contención, la presencia de niños y la nacionalidad de esas mujeres. Hay un montón de factores que a nosotras nos van dando la posibilidad de poder pensar una estrategia posible.**

Operadorx
de la Línea 144

Ni una menos

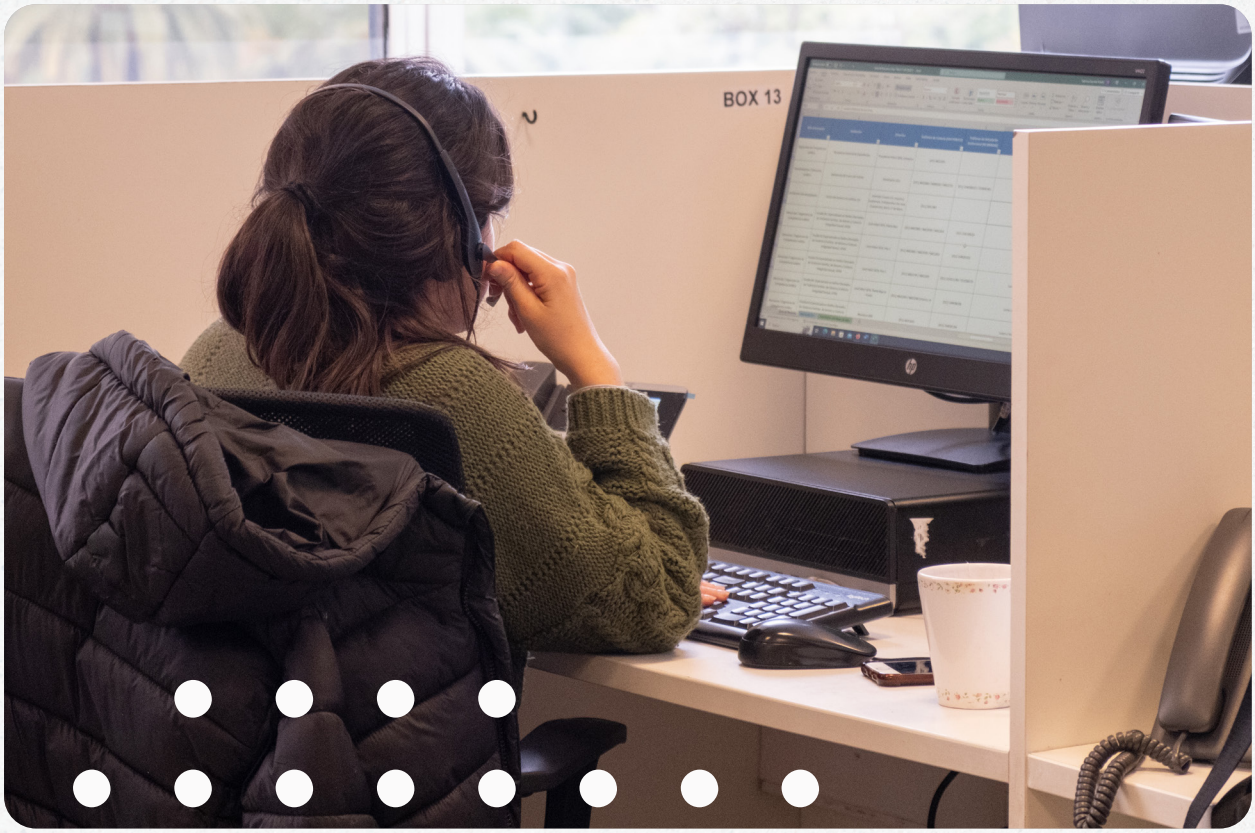
La Línea no es ajena al impacto que producen los femicidios, travesticidios y transfemicidios que toman estado público, ni a las agendas de los movimientos feministas y de la diversidad en nuestro país y en la región. La convocatoria del #NiUnaMenos, el caso de Thelma Fardín y otras noticias resonantes tienen un impacto directo en la cantidad de comunicaciones y consultas que recibe el dispositivo.

Al mismo tiempo, cada uno de estos eventos fue impulsando su crecimiento, la mejora tecnológica o los modos de abordaje que se plantean. Como afirman lxs trabajadorxs, la Línea es un termómetro de lo que está pasando en la sociedad:

#estamos

“El Ni una menos fue el estallido de la Línea.

Operadorx de la Línea 144



#estamos

Yo tengo una foto en la cabeza de lo que fue el equipo ese día, de lo determinante que fue para nosotras. Fue un antes y un después. Tengo la imagen de seis compañeras, cuando hoy somos veintitantas, en ese turno de la tarde. Nos mirábamos unas a otras y teníamos ganas de llorar porque lo que ocurría nos sobrepasaba completamente. Además, hay otra cuestión, somos trabajadoras (y se me pone la piel de gallina), somos mujeres también, estamos todo el tiempo escuchando situaciones con las que en algunos casos empatizamos porque nos han atravesado, y también estamos atravesadas por el patriarcado... La Línea está acompañando procesos muy fuertes.

Operadorx de la Línea 144

#estamos

Recuerdo que llamó una mujer, en medio del llanto me decía "yo solo necesito que ustedes me escuchen y que sepan que estoy acá en la plaza, que escuchen la gente gritar". Nos quería hacer participar de eso.

Operadorx de la Línea 144

Cómo es una comunicación con la Línea 144

Cuando ingresa una comunicación, por cualquiera de los medios disponibles, se inicia un proceso que no tiene una duración establecida, ya que transcurre de acuerdo a las necesidades y posibilidades de la persona que se comunica. Puede ser el único contacto o el primero de muchos, por eso, lxs profesionales de la Línea 144 siguen un conjunto de lineamientos para lograr que cada comunicación se desarrolle dentro de un marco seguro.

Si se trata de una emergencia, la persona que se contacta con la Línea es transferida de inmediato y sin intermediarixs al 911.

Hola, te comunicaste con la Línea 144.

El/lx operador/x de la Línea 144 inicia la conversación.

Te escucho. Contame qué te motivó a comunicarte con la Línea.

Busca definir la demanda, es decir, qué necesita la persona según sus propias palabras. ¿Cómo? Escuchando el relato, haciendo preguntas y repreguntas.

¿Estás a resguardo o tenés un lugar en dónde alojarte?

Evalúa el riesgo de acuerdo con una serie de parámetros: verifica, a través de preguntas o de lo que surge del relato, diferentes indicadores que dan cuenta del grado de urgencia de la intervención.

Si llegás a querer ir a hacer la denuncia, es importante que detalles los hechos que sean más significativos y, si podés, los distintos tipos de violencias.

Asesora e identifica recursos locales, de cercanía para la persona; articula con comisarías, áreas locales de género, sistema judicial, u otros organismos del Estado como la Senaf, Sedronar, Ministerio de Salud, entre otros. Si es necesario, deriva a los recursos locales disponibles y se hace un seguimiento de la situación.

Trabajar en red

El abordaje de las situaciones de violencia de género es un proceso complejo que involucra múltiples dimensiones del contexto social, económico y cultural de las personas. La Línea 144 ha construido lazos institucionales con organismos estatales, organizaciones sociales y gobiernos locales que le han permitido ampliar su intervención para dar respuesta en cada punto del territorio nacional.

En este marco, resulta vital el uso y actualización de una guía de recursos de centros de atención para personas en situación de violencia de género[7] que, en la actualidad, cuenta con más de 9 mil puntos clave como comisarías, hospitales, juzgados, centros de acceso a la justicia, asociaciones de abogadxs, áreas locales de género, centros comunitarios, defensorías, centros de atención primaria de la salud y servicios locales de niñez en todo el país.

#estamos

“

Para recopilar la información confeccionamos las variables a consultar y una guía de preguntas para abarcar durante el relevamiento que fueran más allá de los datos institucionales, como el tipo de atención y servicio del recurso, y toda otra información valiosa para el trabajo de la Línea.

Analista de datos de la Línea 144

La sistematización de las comunicaciones, el análisis de datos y el diseño y armado de la guía de recursos está a cargo de un equipo responsable del desarrollo y actualización constante de estas herramientas.

#estamos

“

La guía de recursos surgió junto con la Línea, entendiendo a la derivación como una de las principales funciones de la atención directa. En principio, se había diseñado un formato que no era adecuado para agilizar la búsqueda, por lo que luego se realizó una minería de datos y se armó el formato actual que es más eficiente.

Analista de datos de la Línea 144

La guía de recursos es dinámica, ya que se actualiza permanentemente. Está organizada en tres categorías:

- referencia geográfica, clave para abarcar recursos de todo el país;
- datos de la institución;
- clasificación de la institución en relación con el tipo de servicio que brinda.

[7] La información sobre los centros de atención para personas en situación de violencia de género se puede consultar acá: https://www.argentina.gob.ar/generos/buscador-de-centros-de-atencion-para-mujeres-y-lgbti

En la actualidad, la clasificación general de las instituciones es:

- Áreas de género y diversidad: espacios municipales, locales y provinciales de mujeres, géneros y diversidad.
- Áreas de familia, niñez y adolescencia: servicios de protección de derechos de la niñez, adolescencia y la familia.
- Área legal: dependencias judiciales, espacios de denuncia, asesoramiento y orientación legal.
- Áreas de salud: hospitales y centros de salud.
- Áreas de seguridad: comisarías de la mujer y otras dependencias policiales.
- Otras áreas: espacios de trabajo social y otras oficinas públicas.

La guía de recursos también es de utilidad para el equipo de Acompañamiento Integral que la utiliza a diario para tomar contacto con las áreas municipales de género o niñez en los casos en que es necesario hacer un seguimiento particular, realizar una consulta o alertar sobre la situación de alguna persona de esa localidad. Este equipo también interactúa con juzgados y fiscalías de todo el país, así como con otras áreas del Estado nacional.

Desde el funcionamiento de la Línea, esta actividad de relevamiento, registro y actualización de información de centros de atención es permanente ya que es una de las herramientas más importantes utilizadas por lxs profesionales de atención directa al momento de asesorar a las personas que se comunican con el dispositivo.

#estamos

“La Línea es un servicio federal, accesible, gratuito y está al alcance de todas las personas, incluso aquellas que físicamente no pueden movilizarse. A lo largo del tiempo, hemos podido dar cuenta de que es un dispositivo que siempre está y funciona 24/7. Y funciona de verdad. No hay una situación en la que digamos “acá no es”, chau, y te corto. **Siempre hay una respuesta acorde a la demanda**, aunque no abordemos ni asesoremos en la temática. Es un recurso confiable, que se ganó un lugar, un nombre por poder dar una respuesta. Me parece que el trabajo que hacemos es enorme, **la Línea es un dispositivo sustancial**.

Coordinadorxs de la Línea 144

Además de una base actualizada, completa y federal de recursos locales, en 2020 se firmó la Resolución Conjunta 4/2020 entre el MMGyD y el Ministerio de Seguridad de la Nación para establecer mecanismos de articulación entre la Línea 144 y el 911. Para finales de 2021 ya contaba con 18 provincias adheridas.

Como resultado del compromiso del Estado nacional, de la institucionalización de las políticas de género y del diseño e implementación de políticas públicas articuladas, si una persona que llama está en una situación de emergencia, la comunicación se transfiere inmediatamente y sin intermediarixs al 911. Luego, es posible consultar desde la Línea a ese dispositivo sobre el resultado de la intervención. Si durante la comunicación se recogió algún dato de contacto, también se puede recontactar a la persona.

→

#estamos

“En la madrugada, que es el momento de mayor crisis, antes teníamos que llamar a cada recurso provincial o a cada comisaría. Ahora, con el convenio con el 911 es un poco más sencillo, porque derivás a esa central y ellos se ocupan, tienen que hacerlo. Y tienen que darnos una devolución, eso es importantísimo.

Equipo Técnico Profesional de la Línea 144

Además, se establecieron articulaciones con las líneas nacionales para garantizar la integralidad en el abordaje de las comunicaciones. Esto favoreció la derivación de casos, el seguimiento y el desarrollo de estándares comunes de atención:

- **Línea 137** de asistencia y acompañamiento para víctimas de violencia familiar y/o sexual y asesoramiento para el acceso a la justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.
- **Línea 102** para la atención especializada sobre los derechos de niñas, niños y adolescentes del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación.
- **Línea 145** de orientación, asistencia y/o denuncia ante casos de trata y/o explotación de personas del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.
- **Línea 134** de violencia de género al interior de fuerzas de seguridad y desapariciones de personas del Ministerio de Seguridad de la Nación.
- **Línea 141** de primera escucha y asistencia inmediata, anónima y gratuita sobre consumo problemático de sustancias de la SEDRONAR.
- **Línea 0800-122-5878** de consultas y/o denuncias de casos de violencia institucional del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.

Estos circuitos de articulación son muy importantes porque la Línea 144 recibe, con frecuencia, comunicaciones que alertan sobre situaciones donde se vulneran los derechos de niñas, niños y adolescentes –como el abuso sexual en la infancia–; la desaparición de personas o el desconocimiento de su paradero; situaciones de adicción o consumo problemático de alguna sustancia; entre otras.

Por esa razón, resulta indispensable que el equipo de atención directa disponga de las herramientas y recursos adecuados para el abordaje de distintas problemáticas a nivel federal cuando los derechos de las personas son vulnerados. Además, a través de circuitos internos y externos de actuación, la Línea 144 articula con áreas especializadas para casos de femicidios o tentativas de femicidios; personas migrantes; acceso a la interrupción voluntaria del embarazo; trata de personas; integrantes de pueblos indígenas; contexto de encierro; entre otros.



Como consecuencia de la construcción de estas herramientas, a lo largo de estos diez años, la Línea 144 fortaleció su capacidad de respuesta.

#estamos

“Asumimos el rol de contactarnos con las instituciones para asegurar que los derechos se garanticen, que las personas puedan acceder al mayor resguardo posible. La ley dice que podemos hacer la denuncia en cualquier lado, juzgados, fiscalías, pero ¿cuántos juzgados toman denuncias?

Coordinadora de la Línea 144

#estamos

“**El objetivo es que, si la persona decide hacer la denuncia, tenga todos los recursos y conocimientos necesarios para sostener ese proceso, porque no va a ser fácil.** La persona, denuncie lo que denuncie, pone el cuerpo y va al frente, solicitando las medidas, yendo a la comisaría, llamando ante el incumplimiento, iniciando todas las acciones que necesite. Es mucha tarea y es muy desgastante y complejo hacerlo sola y sin conocimiento o sin alguien que apoye y entienda de la temática.

Coordinadora de la Línea 144

El Equipo Técnico Profesional

El trabajo en red implica hacerlo también al interior de la Línea, ya que en las articulaciones que se establecen entre los equipos de los diferentes turnos y guardias se da la posibilidad de trabajar con mayor eficacia. Así, se establecen objetivos comunes y colaboran entre sí con sentido de corresponsabilidad.

Para fortalecer este aspecto, en 2022 se creó el Equipo Técnico Profesional, compuesto por personas que pasaron por la atención directa y la coordinación, por lo que conocen en profundidad la manera de trabajo y sus particularidades.

Entre sus tareas se encuentra la supervisión de casos –y su posterior redacción– y la capacitación constante de lxs operadorxs –desde el ingreso y durante su permanencia–.

El equipo también elabora los criterios de acompañamiento, es decir, evalúa los casos que requieren seguimiento y deben ser abordados desde el área de Acompañamiento Integral. El objetivo es mantener un criterio de acción unificado entre todas las personas que trabajan en la Línea. Para construir estos criterios, se toman en cuenta aquellos casos que tienen varios indicadores de riesgo y se revisa cómo se acompañan y qué articulaciones son necesarias, por ejemplo, con las áreas de género, con comisarías, o con el Poder Judicial.

#estamos

Es necesario que haya un hilo conductor entre cada una de las intervenciones para evitar una nueva consulta o el despliegue de una nueva estrategia.

Equipo Técnico Profesional de la Línea 144

Cada comunicación supone una nueva experiencia en la que lxs operadorxs fortalecen lazos, comparten percepciones, establecen nuevas maneras de comunicarse e intentan desarmar las trabas que se presentan, convirtiéndose en un apoyo unxs de otrxs porque cada profesional conoce las competencias y las funciones de sus compañerxs.

#estamos

Los casos se piensan en conjunto desde el principio, nos consultamos todo. Siempre valoro eso, poder pensar acompañada de otros la estrategia a seguir, porque obviamente cada caso es particular, y me parece que el espacio que brinda el Equipo Técnico es un marco institucional donde se pueden dar estos intercambios entre compañeros.

Equipo Técnico Profesional de la Línea 144

#estamos

Si bien cada situación es individual, más allá de que haya un protocolo que nosotras seguimos de base, también influye la escucha del que esté delante; no es igual la escucha de un psicólogo que de un trabajador social o de un abogado. **Ahí entra a jugar un poco la interdisciplina y esto que nosotras llamamos grupalidad**, que es lo que en definitiva se fortalece, porque nos soportarnos y sostenemos y, a la vez, lo que yo escucho desde mi visión es distinto de lo que puede escuchar mi compañera. Nos complementamos.

Operadorx de la Línea 144

La red es valiosa y establece lazos de reciprocidad. Cada trabajador/x influye y es influidx por sus compañerxs, a la vez que ofrece protección y contención.

Es importante ser flexibles y dinámicxs para que las estrategias se desarrollen en relación con los recursos –tanto materiales como simbólicos– con los que cuenta quien se comunica, atendiendo las características propias del contexto y respetando el proceso de comprensión de la información de cada persona.

#estamos

Es un trabajo poder posicionarse en la atención y comprender los límites de la atención telefónica, de lo que implica el trabajo en sí y aprender a tolerar la frustración y saber hasta dónde llega nuestra intervención. Eso requiere de parte de todos los que trabajamos en la Línea un trabajo interno muy profundo y, en algunos casos, muy doloroso, porque no todos podemos hacer este trabajo.

Operadorx de la Línea 144

En el abordaje de las comunicaciones está implícita la contención; es necesario empatizar con el lugar desde donde habla cada persona, entender que es necesario construir respuestas a la medida de cada caso, sabiendo que no hay una única estrategia.

#estamos

Se trata de invitar a la persona que llama a pensar juntas y en el relato vas entendiendo el contexto en el que está y desde dónde te habla. Recién ahí es posible empezar a pensar las estrategias.

Operadorx de la Línea 144

El Equipo de Salud Mental: cuidar a quienes cuidan

Desde el inicio de su gestión, el MMGyD evaluó la necesidad de que existiera un área de Salud Mental para acompañar a lxs trabajadorxs, reconociendo el impacto de la tarea de escucha de la Línea. Esto se volvió prioritario cuando se decretó la emergencia sanitaria y la Línea 144 fue declarada servicio esencial.

El Equipo de Salud Mental se conformó por profesionales de la psicología, quienes tuvieron la tarea de construir un espacio nuevo para lxs operadorxs de la Línea. Teniendo en cuenta el contexto, el equipo comenzó a diseñar diversos modos de acompañamiento para atender las necesidades y los contextos de quienes están en la atención directa.

#estamos

Al pensar estos espacios tratamos de construir otro tiempo, otro ritmo de trabajo, que rompa con lo vertiginoso y urgente, donde bajen las alertas. Un lugar en el que se pueda compartir y potenciar lo que ya existe, y también reconocer, valorar y recordar que esas herramientas están a mano cuando se vuelve a la sala de llamadas.

Equipo de Salud Mental de la Línea 144

Sobre los pilares “acompañar, escuchar y entender”, el equipo de Salud Mental transmite la confianza necesaria para que los grupos se abran al intercambio y se nutran mutuamente a través de distintos disparadores.

#estamos

Con técnicas grupales y lúdicas fuimos trabajando qué significa ser trabajadora de la Línea, qué impacto tiene, cómo aprovechar la potencia que tiene esta Línea, que es la grupalidad. Es pensar con otres; eso nutre, multiplica y también ayuda en lo elaborativo en relación al impacto que tiene esta tarea sobre las personas y sobre los grupos.

Equipo de Salud Mental de la Línea 144

En el marco de esta propuesta, lxs trabajadorxs cuentan con un espacio de distensión y realizan talleres y encuentros grupales de participación voluntaria por cada guardia, donde se abre la posibilidad de conocerse, hablar, compartir experiencias y sentires.

#estamos

Parte de nuestro trabajo es que los compañeros puedan empezar a autorregistrar lo que les pasa. A veces, una compañera dice “no importa, yo atiendo”. Ante eso, es bueno entender qué te está pasando, fijarte si podés con esto, si quizás hay que parar un rato, tomarte unos 10 minutos, esperar o conversar con alguien más. Todo eso también es parte.

Equipo de Salud Mental de la Línea 144

Se trata de habilitar la grupalidad con actividades que consideren los saberes de lxs profesionales que son parte de la Línea en una coyuntura atravesada por múltiples situaciones, donde no solamente se contempla la atención directa, sino situaciones institucionales, personales e individuales que atraviesan a las personas en el medio de un trabajo que tienen las violencias de género como eje.

#estamos

Ante la crueldad, combatir con ternura. Y un poco la ternura en la Línea tiene forma de un abrazo, de una pregunta: ¿qué tal tu día? ¿Cómo fue? ¿Qué tal tu hijo? ¿Cómo está tu mamá? ¿Cómo te fue en el examen? Esa pregunta es “me escucharon, me vieron, se acuerdan, me retienen en la memoria, soy”.

Coordinadorxs de la Línea 144

Conocer y registrar

El proceso de sistematización de los casos permite relevar información esencial para continuar mejorando el servicio de atención y, de ser necesario, dar el seguimiento correspondiente a las comunicaciones que así lo requieran. De esta forma, lxs operadorxs ordenan y reconstruyen las experiencias, las interpretan de forma lógica, establecen los factores relevantes y su interrelación, anticipan posibles estrategias y, finalmente, organizan el procedimiento de trabajo.

Al mismo tiempo, pueden, por un momento, observar crítica y detenidamente lo ya realizado; es decir, qué ocurre en cada comunicación, los datos recogidos, las respuestas brindadas, las intervenciones establecidas, los seguimientos realizados. Este análisis ofrece la posibilidad de, si es necesario, reformular la estrategia y, además, de percibir los aciertos que fortalecen las experiencias de trabajo.

#estamos

Es un trabajo creativo y cada caso es singular. Tratás de ponerte en la situación que está viviendo la otra persona, de visualizarla, de preguntar, y así acortar el riesgo. Es muy importante que quien esté interviniendo pueda descentrarse y saber que no todas las personas viven en la ciudad, con calles iluminadas y con seguridad, poder registrar el contexto de quien llama es un aprendizaje.

Operadorx de la Línea 144

De lo que se trata es de sistematizar la práctica para desarrollar mecanismos de respuesta a cada requerimiento puntual, comprendiendo la multiplicidad de factores estructurales y coyunturales de la situación que representa una comunicación.

#estamos

La Línea atiende las 24 horas y los llamados son muy diversos. Quien se comunica sabe que acá hay alguien que lo va a atender, mientras que las operadoras no saben qué van a escuchar o si la persona vive en un rancho sin puerta o está en un departamento en el octavo piso de un edificio de Palermo.

Equipo salud mental de la Línea 144

Este ordenamiento y clasificación de la información permite producir conocimientos consistentes, comunicarlos y confrontar las diferentes experiencias.

#estamos

Hay varias patas que sostienen el registro que dejamos de una comunicación: por un lado, hay una ley que da cuenta de este recurso, y por otro, hay escucha, contención, orientación e información. Lo que pase después, depende de las vicisitudes de cada caso en particular, pero la Línea tiene la capacidad de escuchar, de evaluar y dar una devolución, una estrategia, por mínima que sea. Quizá quede resonando alguna palabra que dijimos en la persona que hizo el llamado. Las violencias no cesan, por eso, me parece que este es un recurso que se tiene que seguir fortaleciendo, creciendo; porque más allá de todas las frustraciones que las operadoras podamos tener, en el tiempo que llevamos, que ya son diez años, también nos llegan devoluciones. Sabemos que el trabajo que se hace es mucho y muy importante, y que es la primera puerta.

Operadorx
de la Línea 144

El registro de datos de la Línea 144

De la información que se genera en la Línea 144 es importante contar con una radiografía certera de la situación de las violencias de género en todo el territorio, de las características de las personas que se comunican, los tipos y modalidades de violencias que se registran, la recurrencia, el vínculo con él o lxs agresorxs, entre otros.

En este particular dispositivo de atención, existen distintas especificidades en la recolección de datos:

- **La trayectoria de larga duración de los datos.** La Línea 144 registra violencias de género sin interrupciones desde 2013, lo que permite analizar diferentes claves y enfoques de las gestiones de gobierno.

- **Los datos que se producen son registros de las comunicaciones/solicitudes de asistencia y son anónimos,** por ende, en la mayoría de los casos no se cuenta con datos personales de quien realiza la consulta.

- **La información reunida por la Línea abarca todo el territorio nacional.** Si bien existen provincias que administran sus propias líneas de asistencia, la Línea 144 recibe llamadas de las 24 jurisdicciones y cuenta, además, con dos sedes específicas para Capital Federal y la Provincia de Buenos Aires.

- **En la sistematización de los datos se tienen en cuenta las variables que profundizan la situación de vulnerabilidad de mujeres y LGBTI+:** la orientación sexual e identidad de género, condición de migrante o refugiada, su pertenencia a pueblos indígenas o afrodescendientes o alguna discapacidad.

- Para el procesamiento de la información proveniente del WhatsApp, se desarrolló una estrategia de minería de texto[8] que permite clasificar los chats y producir estadísticas.

- A partir del registro de la articulación de la Línea con diversos recursos a los que se derivan las consultas, se cuenta con información sobre el recorrido institucional que hace una determinada persona en situación de violencia de género.

[8] La minería de texto es un proceso que permite identificar patrones significativos y nueva información a partir de textos no estructurados.

Desafíos en la gestión de la información de la Línea 144

Los datos históricos (2013-2023) de la Línea 144 forman parte del padrón de registros del Sistema Integrado de Casos de Violencia por motivos de Género (SICVG). Este sistema fue desarrollado por el MMGyD para identificar, procesar y analizar información sobre las consultas y denuncias por violencia de género que ingresan por diferentes organismos en todo el territorio nacional.

Con el SICVG es posible realizar un seguimiento de los casos, establecer indicadores de riesgo, saber si quien realiza una denuncia tuvo intervenciones previas por parte del Estado, entre otros aspectos.

Mediante la gestión de la información es posible conocer en profundidad las características de las violencias de género y determinar el riesgo estableciendo cuáles son los contextos en los que es más probable que se incremente y ponga en peligro la vida o la integridad física y psicológica de las personas que denuncian o hacen consultas y de sus familiares o allegadxs.

Pueden acceder y consultar el SICVG los organismos públicos (nacionales, provinciales y municipales) de todo el país que aportan información al sistema respecto de sus jurisdicciones.

La utilización del SICVG para el registro de las comunicaciones de la Línea 144 implicó un salto tecnológico por varios motivos:

- La integración de los distintos registros correspondientes a las tres sedes de la línea y a los tres mecanismos de captura de datos (teléfono, correo electrónico y WhatsApp).
- El uso del sistema de medición de riesgo del SICVG permite detectar aquellos casos que requieren intervenciones urgentes.
- El registro de todas las acciones de asesoramiento y las derivaciones que realizan lxs operadorxs.
- El acceso a los registros históricos de la Línea y a la totalidad del padrón del sistema, lo que contribuye al conocimiento del recorrido institucional de las víctimas de violencias de género.
- La producción de datos estadísticos más detallados y pormenorizados.

La importancia de generar datos

Para el diseño y puesta en marcha de políticas públicas eficientes en materia de violencias de género, es fundamental contar con información rigurosa y fehaciente, con enfoque federal, interseccional y diverso. La recolección y procesamiento de información es un mandato, fundado en distintos compromisos y en la legislación de nuestro país:

- Argentina asumió el compromiso de producir información confiable sobre las violencias de género en todo el país siguiendo la Recomendación N° 35 del Comité de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (Comité CEDAW, por su nombre inglés). Esta recomendación general refiere a la necesidad de que los Estados establezcan un sistema para recabar, analizar y publicar periódicamente datos estadísticos sobre las denuncias de todas las formas de violencia de género contra las mujeres.

- Cuando ratificó la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer, también conocida como Convención de Belém do Pará, Argentina acordó adoptar medidas específicas para "garantizar la investigación y recopilación de estadísticas y demás información pertinente sobre las causas, consecuencias y frecuencia de la violencia contra la mujer, con el fin de evaluar la eficacia de las medidas para prevenir, sancionar y eliminar la violencia contra la mujer y de formular y aplicar los cambios que sean necesarios".

- La Ley N° 26.485 de Protección Integral dispone la producción de información periódica sobre los casos de violencias de género que ocurren en el territorio nacional[9].

- En los Planes Nacionales de Acción contra las Violencias por Motivos de Género 2020-2022 y 2022-2024, elaborados por el MMGyD, en el Eje de Gestión de la Información, Transparencia y Monitoreo, se establece como objetivo producir información de calidad y elaborar diagnósticos en materia de violencias de género que permitan la toma de decisiones basada en la evidencia.

[9] Para más información, artículo 9, incisos k y l, de la Ley Nº 26.485. Disponible en: http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/150000-154999/152155/norma.htm

El acceso a la información pública

La Ley N° 27.275 reconoce el derecho de acceso a la información pública; en ese sentido, la base de datos de la Línea 144, que contiene los registros de comunicaciones y pedidos de asistencia ante situaciones de violencias de género, es información pública accesible para todas las personas bajo los principios de transparencia, máximo acceso y divulgación.

Desde la creación del MMGyD, el pedido más frecuente de acceso a la información en las más de 400 solicitudes respondidas está relacionado con el funcionamiento y el desempeño de la Línea 144 y con la cantidad de comunicaciones recibidas, desagregadas por tipo o modalidad de violencia de género. Para dar respuesta a esa demanda, al momento de diseñar un plan de apertura de datos se decidió inaugurar el catálogo de datos abiertos institucional con la publicación de los datos públicos de la Línea 144, de forma permanente y actualizada en la página web del ministerio.

Podés consultar los datos públicos de la Línea 144 acá:

Palabras finales

El abordaje de las violencias de género requiere de diversas estrategias coordinadas. Hacerlo posible es una tarea y una responsabilidad del Estado que, a través de políticas públicas, implementa acciones para prevenir y acompañar a las personas que las transitan, asistir en la construcción de su independencia económica y de un proyecto de vida libre de violencias de género.

En ese sentido, la Línea 144 es un dispositivo de vanguardia en la escucha, el asesoramiento y la información para mujeres y LGBTI+ de todo el territorio nacional. Ha sido central en la visibilización de las violencias de género como una manifestación de las desigualdades entre los géneros. Y tiene un papel central en el acompañamiento de cientos de miles de personas que buscan contención y asistencia por parte del Estado.

Desde 2013, este dispositivo se encuentra en constante crecimiento, profesionalización y transformación, y hoy ocupa un lugar relevante en la agenda política y social argentina, poniendo en evidencia que se trata de un instrumento esencial para prevenir e intervenir ante situaciones de violencia de género.

Un Estado comprometido con la igualdad, con las necesidades e intereses de mujeres y LGBTI+, jerarquiza, invierte y fortalece las políticas públicas que sostienen y hacen posible dispositivos como la Línea. Llevar adelante esta tarea, solo es posible con trabajadorxs comprometidxs, capacitadxs y especializadxs para asistir a las personas en situación de violencia de género.

#estamos

“Cuando suceden casos que tienen una resolución favorable, o mismo cuando te das cuenta de que la persona agradece la escucha, el asesoramiento y la contención, para mí todo cobra sentido, cobra sentido por qué estoy acá.

Operadorx de la Línea 144

#estamos

Nuestra tarea tiene que ver con el reconocimiento de los derechos, con el acceso a la información, el acceso a los recursos.

Operadorx
de la Línea 144

Tenemos la convicción de que es posible transformar la realidad con compromiso, trabajo y decisión política. La creación del Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad de la Nación demuestra el convencimiento social y político por afianzar este camino y acompañar, contener y asesorar a mujeres y LGBTI+ desde hace más de una década.

10 años de la Línea 144: una década de escuchar, dar respuestas, información, acompañar en situaciones de gran vulnerabilidad. Son 10 años de un Estado presente, porque lxs trabajadorxs de la línea #Estamos.

Línea 144

10 AÑOS

#estamos

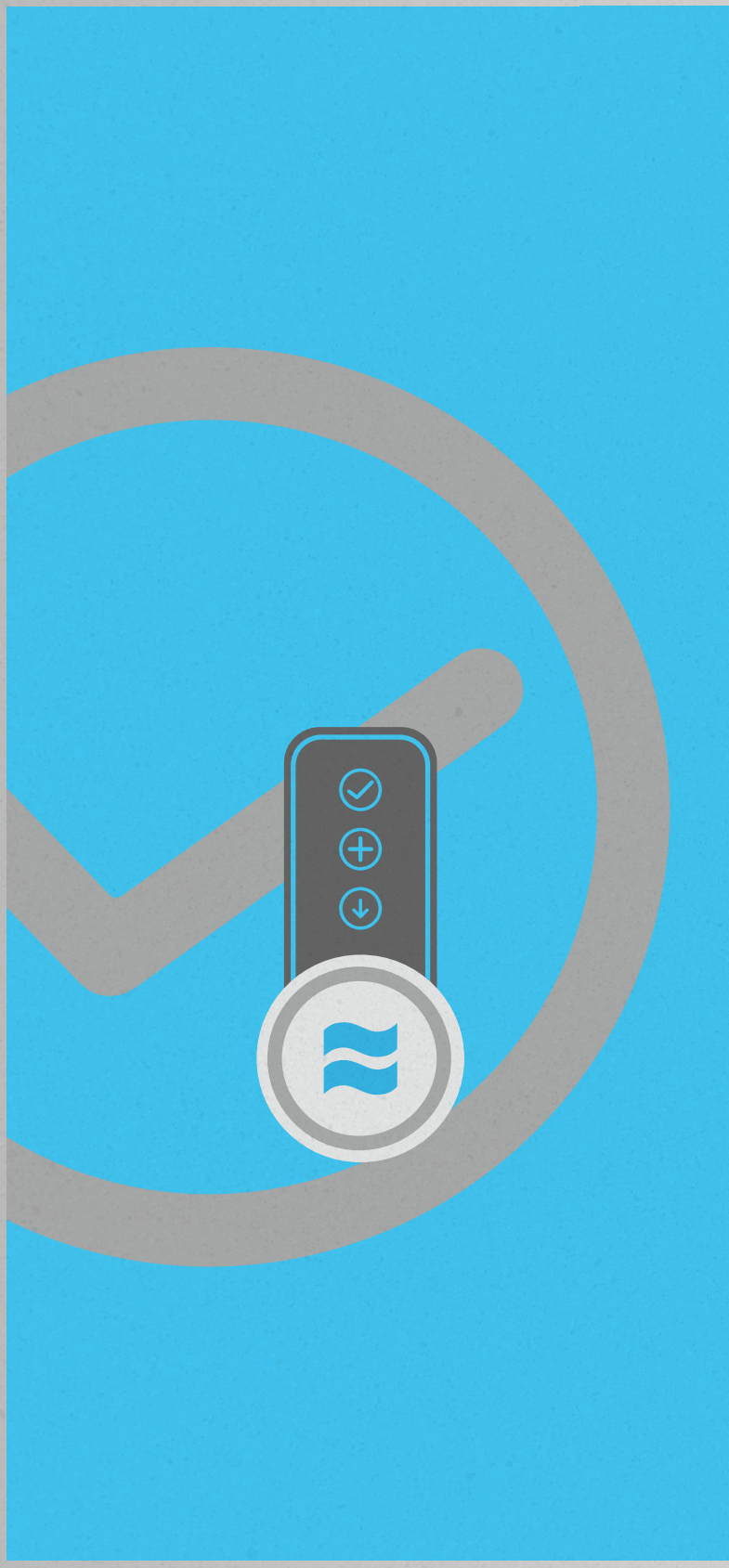
Ministerio de las Mujeres,
Géneros y Diversidad
Argentina

Línea 144

10 AÑOS

#estamos

Una década del Dispositivo Federal de Atención de las Violencias de Género



MinGenerosAR

Direcciones
Balcarce 186, 6° piso,
C1064AAD

Av. Paseo Colón 275, 5º piso
(mesa de entrada),
C1063ACC

Entre Ríos 181, 9° piso,
C1079ABB.

Cochabamba 54,
C1064ACA.

Teléfono
+54 943429010 / 7079
(Recepción Paseo Colón)

Ministerio de las Mujeres,
Géneros y Diversidad
Argentina