

GUÍA

---

ATENCIÓN PRIMARIA  
TELEFÓNICA  
DE LÍNEA 144 PBA

LÍNEA  
**144**



**Estela Díaz**

Ministra de las Mujeres, Políticas de Género y Diversidad Sexual

**Flavia Delmas**

Subsecretaría de Políticas contra las Violencias por Razones de Género

**Leticia Locio**

Dirección Provincial de Abordaje Integral de las Violencias  
por Razones de Género

**Adriana Vicente**

Dirección Provincial de Investigación, Planificación y Gestión  
de Políticas Públicas Contra las Violencias por Razones de Género

**Romina Pereyra**

Dirección de Asistencia y Acceso a la Justicia de Víctimas de Violencia  
por Razones de Género

**Sigrid Heim**

Dirección de Estadística y Registro Único de Casos de Violencia  
de Género (RUCVG)

**Asesoras**

Marianela García | Julieta Cano | Irma Colanzi

**Supervisoras Internas**

Malena Maturano | Nadina Rodríguez

# ÍNDICE

- Introducción
- Marco normativo
- Marco conceptual
  - Tipos y modalidades de violencias por razones de género
- Principios
  - Perspectiva de género e interseccional
  - No discriminación
  - Confidencialidad
  - Corresponsabilidad
- Marco de actuación
- Funciones
  - Equipo de Formación
  - Equipo de Seguimiento
  - Estrategias de intervención integral
- Escucha activa
- Diseño de intervención técnica
- Factores de riesgo asociados a las violencias
  - Factores de riesgo en los hechos:
  - Factores de riesgo en la persona agresora:
  - Factores de riesgo en violencia por razones de género en el ámbito doméstico:
  - Pautas para la atención de las llamadas
- Tipos de Llamados
  - A. Llamados por tipo de demanda.
    - 1.Llamados de asesoramiento.
    - 2.Llamados de intervención en crisis o situaciones de emergencia.
    3. Llamados de solicitud de información general:
  - B. Llamados por tipo de intervención que genera.
  - C. Llamados por otras modalidades de violencias por razones de género
  - D. Otros tipos de llamados
- Glosario

## INTRODUCCIÓN

En 2007, a través del decreto N° 806, se creó el Programa de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia (AVM), correspondiente en aquel momento a la Secretaría de Derechos Humanos de la provincia de Buenos Aires. Dentro de los fundamentos de creación del programa AVM se describe: “La violencia contra las mujeres ha dejado de considerarse un problema de la vida privada, para ser reconocido como un grave problema social, pero fundamentalmente como una violación a los derechos humanos. Con múltiples impactos en la salud pública, el ámbito laboral, la seguridad y el desarrollo”.

Así, el AVM se instituyó como una respuesta institucional a la problemática de violencia familiar en la provincia de Buenos Aires. En el marco de la ley bonaerense N° 12.569 se estableció un Sistema Integrado Provincial (2007), cuya función central era la de articular acciones en materia de violencia familiar y de género. Inicialmente, el AVM se abocó a la atención de llamadas transferidas de la Central de Emergencias 911, y luego a las que ingresaban de manera directa al programa 0800-5550137<sup>1</sup>. De esta manera, se desarrolló un primer nivel de atención telefónica de emergencias en violencias por razones de género. El servicio funcionó las 24 horas del día, los 365 días del año.

Desde sus comienzos, el equipo de teleoperadoras fue interdisciplinario y contó con supervisoras de turno a fin de garantizar respuestas de calidad en materia de abordaje de las violencias y mecanismos de cuidados de las trabajadoras. Asimismo, el servicio tenía una apoyatura técnica para desarrollar un segundo nivel de atención. Además, desde el año

---

1. La atención en emergencia requería de escucha activa, asesoramiento y derivación de las llamantes.

2012 contó con la producción de estadísticas en violencias, un espacio de enlace y derivación interinstitucional y capacitaciones e investigaciones que permitían la mejora de la política pública.

Una de las funciones principales que desarrolló el AVM fue la gestión territorial que desplegó a través de la articulación y capacitación de las Mesas locales de Prevención y Atención de la Violencia Familiar. De esta manera, se buscó fortalecer las prácticas respetuosas del enfoque de género y de derechos en las instituciones públicas que en cada distrito se ocupaban del abordaje de las violencias por razones de género. En este sentido, desde el AVM se impulsó la creación de las Mesas Locales, espacios de gestión del fondo rotatorio y un sistema de financiación utilizado en caso de extrema urgencia. Todas estas líneas de acción se vieron profundizadas en 2014, a partir de la firma de convenio con el 911<sup>2</sup>.

A partir de 2016, el abordaje de las violencias en la provincia de Buenos Aires se encomendó a la Subsecretaría de Género y Diversidad Sexual que funcionó en la órbita de la Secretaría de Derechos Humanos de la provincia de Buenos Aires. Esta modificación también supuso el cambio en el órgano de aplicación de la Ley de Violencia Familiar y se trasladó el Consejo Provincial de las Mujeres a la esfera de dicha Subsecretaría.

Esta modificación en el organigrama también se vio acompañada de la reestructuración de la situación de contrato de las teleoperadoras de la Línea 144 PBA, siendo tercerizadas y contratadas a través de una empresa privada. Así, las trabajadoras perdieron derechos laborales al tiempo que la política pública fue estructurada bajo la lógica de call center sin la especificidad del abordaje de las violencias por razones de género. Este

---

2. En referencia a las cifras estadísticas del AVM a partir de la firma de convenio con el 911. Avance del Informe Anual 2014-2015 OBSERVATORIO VIOLENCIA DE GÉNERO (OVG).

deterioro en las condiciones laborales se sumó a la ausencia de propuestas para atenuar el impacto que la atención de situaciones de violencias por razones de género genera en las teleoperadoras. La inespecificidad tuvo como consecuencia la inexistencia de acciones destinadas al cuidado de las trabajadoras de la Línea 144 PBA.

Con la creación del Ministerio de las Mujeres Políticas de Géneros y Diversidad Sexual y por la definición política que se estableció desde el comienzo, la Línea 144 PBA, ahora integrada dentro de las acciones de la Subsecretaría de Políticas contra las Violencias por Razones de Género, se ha visto transformada de manera integral y se encuentra en un proceso de re-estatización. La pertenencia íntegra de la Línea 144 PBA a los servicios del Estado provincial permite la rectoría sobre el proceso completo de la llamada y del registro, intervención inmediata y directa sobre posibles problemáticas técnicas y la concreción del pase a planta de las trabajadoras.

Resulta prioridad para este Ministerio recuperar las bases que sentaron una política pública trascendental que ha permanecido a lo largo del tiempo, e incorporar perspectivas vigentes en la sociedad actual, haciendo de la Línea 144 PBA un servicio más amplio, inclusivo y eficiente. Por dicho motivo, desde los inicios del Ministerio se avanzó con una planificación estratégica que ha significado múltiples transformaciones de la política pública.

Actualmente, la Línea 144 PBA aborda todos los tipos y modalidades de las violencias por razones de género establecidos en la Ley Nacional 26.485 y su servicio se encuentra adecuado a la Ley de Identidad de Género 26.783. Uno de los horizontes actuales del servicio es trascender la atención específica de la violencia doméstica, generando mayor y mejor información pública para el diseño de políticas que atiendan el complejo entramado de las violencias por razones de género.

Asimismo, la Línea 144 PBA cuenta con una supervisión interna y externa acorde a los estándares de optimización y calidad en atención en violencias, así como el cuidado de las teleoperadoras. Se han mejorado las condiciones de trabajo de las teleoperadoras y se han incorporado nuevas funciones y vías de acceso complementarias al servicio telefónico.

En el marco del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio, se logró que las actividades e intervenciones implementadas desde el Ministerio sean consideradas esenciales mediante el decreto 262/2020<sup>3</sup>, garantizando de esta manera la atención a personas en situación de violencia de género (PSVG) de manera integral y autorizando el trabajo en general del Ministerio de las Mujeres PBA.

Desde la creación del **Ministerio de las Mujeres, Políticas de Géneros y Diversidad Sexual** se han impulsado múltiples acciones de fortalecimiento de recursos humanos, técnicos y presupuestarios en la lucha contra las violencias. En tal sentido, la resolución N° 997/2020 del nuevo **Sistema de Políticas Públicas contra las Violencias por Razones de Género (en adelante SIPP)**, define las características centrales del abordaje de las violencias en el territorio bonaerense.

El presente protocolo está organizado entonces en base a los lineamientos de acción del SIPP. Consta de los siguientes apartados:

- 1) Marco normativo
- 2) Marco conceptual
- 3) Marco de actuación
- 4) Aspectos técnicos de registro (Carta de Llamada de la Línea 144 PBA).

Los apartados guardan una relación lógica que permite abordar de manera compleja las situaciones de violencias por razones de género com-

---

3. DECRE-2020-07330342-GDEBA-GPBA

prendidas en la Ley Nacional N° 26.485 y la Ley Provincial N° 12.569 y su modificatoria Ley N° 14.509.

La finalidad de este documento es presentar una serie de herramientas conceptuales y técnicas, a fin de establecer una cartografía de categorías complejas que constituyen las violencias por razones de género. De igual manera, las definiciones del marco cognitivo de este documento se traducen luego en los siguientes aspectos:

- a) calidad, disponibilidad y accesibilidad de la Línea 144 PBA
- b) herramientas conceptuales para la co-construcción de la demanda en conjunto con la consultante
- c) distancia óptima frente a la tarea de atención
- d) dimensiones de cuidado del equipo de trabajo.



## MARCO NORMATIVO

En nuestro país, los derechos de las mujeres y LGTBI+ se enmarcan dentro del paradigma de DDHH que tiene raigambre constitucional y supralegal. La Convención para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (conocida como CEDAW por sus siglas en inglés) tiene rango constitucional desde 1994 (art. 75 inc. 22) y la Convención para Prevenir, Sancionar y Erradicar las Violencias contra la Mujer (conocida como Belem do Pará por su lugar de celebración) tiene rango supralegal desde 1996, lo que significa que toda la legislación interna debe adecuarse a lo normado en sendas convenciones, so pena de vulnerar los derechos humanos allí reconocidos.

En este marco, en el año 2009 se sanciona 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. Inspirada en Belem do Pará, pero superadora de ésta en muchos sentidos, reconoce actualmente 6 tipos y 8 modalidades de violencias contra las mujeres que atentan contra sus derechos humanos y establecen puntos de partida para el diseño y ejecución de políticas públicas para su prevención, como también estándares judiciales para su investigación y juzgamiento.

Esta ley dialoga con muchas otras que fueron sancionadas especialmente desde los años 2000. En relación con los **derechos sexuales, reproductivos y (no) reproductivos**, podemos mencionar: la Ley N° 25.673 (2002) que crea el Programa Nacional de Salud Sexual y Procreación Responsable que garantiza el acceso gratuito a métodos anticonceptivos; la Ley N° 25.929 (2004) de Parto Respetado, que garantiza que el

protagonismo del proceso lo tenga la mujer y/o persona gestante y su deseo; la Ley N° 26.150 (2006) de Educación Sexual Integral que reconoce como sujetos de derechos a NNyA respecto a la recepción de información científica y actualizada acerca de la vivencia de la sexualidad, la Ley N° 26.130 (2006) de Anticoncepción Quirúrgica que garantiza el acceso a la ligadura tubaria y vasectomía, y la reciente Ley N° 27.610 de Interrupción Voluntaria del Embarazo.

En relación con el derecho a una **vida libre de violencias y acceso a la justicia** podemos mencionar: la Ley N° 26.171 (2006) que Ratifica el Protocolo Facultativo de CEDAW (lo que permite al Comité CEDAW monitorear la vigencia de los derechos reconocidos en dicho instrumento); la Ley N° 27.210 (2015) de Creación del cuerpo de Abogadas y Abogados para Víctimas de Violencia de Género; la Ley N° 27.363 (2017) de Quita de responsabilidad parental a feminicidas; la Ley N° 27.452 (2018) que establece el Régimen de reparación económica para las niñas, niños y adolescentes (conocida como Ley Brisa); la Ley de adhesión (2020) al Convenio 190 de la OIT sobre la Eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo y el Código Civil y Comercial (2015), que reconoce, entre otras cosas, el valor económico de los trabajos domésticos y de cuidados.

En relación con **leyes relativas al colectivo LGTBI+**, se destacan la Ley N° 26.618 (2010): Matrimonio igualitario y la Ley N° 26.743 (2012) de Identidad de Género, de vanguardia a nivel mundial por despatologizar la identidad trans/travestis a efectos de asegurar su acceso a derechos.

Por último, y sin que sea exhaustiva, entre las leyes que se aplican en el marco de **delitos penales** podemos mencionar la Ley N° 26.791 (2012) que tipifica el femicidio (aunque la categoría no exista como tal en el Código Penal, sí se agravan los asesinatos por razones de género en el

art. 80, inc. 1, 4 y 11); la Ley N° 26.842 (2012) que reforma la legislación sobre Prevención y Sanción de la Trata de Personas y Asistencia a sus Víctimas; la Ley N°26.879 (2013) de Creación del Registro Nacional de Datos Genéticos vinculados con delitos sexuales y la Ley N° 27.372 (2017) de derechos y garantías de las personas víctimas de delitos.

Además, en 2018 se sanciona la Ley N° 27.499 de capacitación obligatoria en género para todas las personas que integran los tres poderes del Estado, conocida como **Ley Micaela** que tiene su correlato provincial, en el texto de la Ley N° 15.134, por la cual se establece la obligatoriedad de formación permanente y obligatoria para los/a agentes del Estado Provincial en sus tres poderes y en todos los niveles

**Nuestra provincia** también protagoniza el proceso de cambio normativo para garantizar la vigencia de los derechos humanos de las mujeres y personas del colectivo LGTBI+. La Ley N° 12.764 contra el acoso sexual en el trabajo (2001), la Ley de Violencia Familiar 12.569 de 2001 (reformada en 2013 por la Ley N° 14509 para adecuar los estándares de protección a las mujeres en situación de violencia de género en el ámbito familiar), la Ley de Cupo Laboral Travesti Trans N° 14783 (de 2015), la Ley de Licencia para Mujeres Víctimas de Violencia (Ley N° 14.893 de 2017) y la Ley N° 15.173 de Emergencia por violencia de género (2020) contribuyen a la conformación de un entramado que, junto con la normativa nacional e internacional, pretende dar respuesta estatal adecuada frente a los distintos tipos y modalidades de violencias por razones de género que padecen las mujeres y LGTBI+.

Desde la creación del **Ministerio de las mujeres, políticas de géneros y diversidad sexual** de la Provincia de Buenos Aires se han tomado medidas tendientes a la transversalización de la perspectiva de género en las

actuaciones del Estado. Puntualmente podemos citar la resolución (junto con el Ministerio de Salud) que adhirió y adopta para la provincia al “Protocolo para la atención integral de las personas con derecho a la interrupción legal del embarazo” (Res. 1/2020), se reglamentó la Ley N° 14.893 que establece la licencia por violencia de género, tornando efectivo ese derecho en el ámbito de la administración bonaerense (Decreto 121/2020), se creó el Fondo Especial de Emergencia en Violencias por Razones de Género, destinado a municipios para la asistencia a víctimas (Res. 135/20).

## MARCO CONCEPTUAL

El ejercicio de las violencias por razones de género constituye un problema social y de salud pública, que tienen como basamento un **régimen de género** (Connell, 1987). Esto significa, que el modo en que esta problemática se replica sistemáticamente se debe a una operatoria vinculada con una **concepción moderna, binaria y de heterosexualidad compulsiva**. Estas tres nociones son fundamentales para comprender la **definición de las violencias por razones de género**. La concepción moderna se refiere a la división de la esfera privada y pública, y en consecuencia las **instituciones que son el ámbito de ejercicios de las violencias** (Estado, la familia, los lazos sexo-afectivos desde una mirada tradicional). También se asocia la concepción moderna con la noción de sujeta/o de la racionalidad, aspecto que en el ejercicio de las violencias se cuestiona, dado que se ha construido una **racionalización de la diferencia que se tradujo en desigualdad sexo-genérica**, legitimando la subordinación y el ejercicio de poder sistemático frente a las mujeres y las identidades disidentes. El binarismo propio de la modernidad, la diferencia naturaleza-cultura, pasivo-activo, refuerza y reproduce **modalidades rígidamente estereotipadas de pensar las identidades de género y los vínculos relacionales**, así como también sólo permite pensar en una heterosexualidad obligatoria. Todos estos aspectos se concentran en la noción de violencias por razones de género, ya que la referencia a las razones introduce un cuestionamiento a los valores, mitos, estereotipos que conducen a las lógicas de **subordinación, discriminación, vulneración del ejercicio de la ciudadanía de las mujeres y el colectivo LGTBI+ y por ello, su derecho a vivir una vida libre de violencias**.

La posibilidad de propiciar o problematizar el ejercicio de las violencias se sustenta en la concepción de una **trama sexo-genérica** que inicia en la división del espacio **público-privado**, así como también del modo en que los cuerpos-territorios circulan y se definen. Estos dominios que se remontan al contrato social-sexual (Pateman, 1995) han delimitado discursos y prácticas que definen sujetas/os que no acceden al **ejercicio pleno de su ciudadanía en función del ordenamiento de género** (Connell, 1987; Bourdieu, 2000).

El género como categoría de análisis (Scott, 1991), adquiere un lugar de suma importancia dado que permite problematizar el ejercicio de poder y la jerarquización de las construcciones sociales. En tal sentido, contemplaremos la dimensión del poder en juego estableciendo al género en su carácter relacional, así como también, en tanto un discurso cultural (Butler, 1990).

En esta línea, **el género** es una categoría que permite analizar la problemática de las violencias. En función de esto consideraremos tres dimensiones de la definición de género: simbólica, imaginaria y subjetiva (Serret, 2006). El género **simbólico**, es un ordenador primario de la significación, una categoría que ordena los pares binarios propios de la **matriz heterosexual** (Butler, 1997)<sup>4</sup>. El género **imaginario social** se refiere al ordenamiento binario que se sustenta en las diferencias corporales y que remite a la dimensión simbólica. Se identifica en los modos tradicionalmente aceptados de actuar como sujetas/os sexuadas/os. Finalmente, la **dimensión subjetiva** remite a la operacionalización del género simbólico a partir de la identificación nuclear primaria.

Como se enunció al inicio de este apartado, estas lógicas responden a un régimen de género que se desarrolla por medio del ejercicio de las violen-

---

4. Siguiendo a Judith Butler (1997) definiremos la matriz heterosexual como un entramado de inteligibilidad cultural mediante el cual los cuerpos, géneros y deseos son naturalizados, en el marco de un "contrato heterosexual" (Wittig, 1992).

cias. Estas tramas de violencias responden a la **organización patriarcal de subordinación y alteridad jerarquizada**, esto significa que la división público-privado, el binarismo y heterosexualidad compulsiva se tradujeron en una **construcción jerarquizada, alterizada y de desigualdad sexo-genérica estructural**.

La trama histórica política y económica de este ordenamiento se basa en una concepción moderna de lo que se define como inteligible, lo que es admitido en un ordenamiento basado en la violencia patriarcal. Lo pensable entonces se articula en un marco de inteligibilidad (Butler, 2007) que se va trastocando a partir de diferentes condiciones socio-políticas, económicas e históricas.

En la actualidad, el avance de las discusiones de **los feminismos** y su masificación nos permite pensar en prácticas (discursivas y no discursivas) más complejas, en donde se ha trastocado lo privado y lo público, por este motivo los cuerpos- territorio de mujeres y colectivo LGTBI+ aparecen en la trama de lo público (espacio, medios de comunicación), multiplicando las prácticas exacerbadas de las violencias por razones de género. En tal sentido, la **violencia patriarcal y su ordenamiento (sistema metaestable)** se conmueve con efectos que denominaremos de **contraofensiva**, de la crueldad de los intentos de femicidios, la importancia de la **gestión del riesgo para salvar vidas** y las acciones que permitan una salida compleja y sostenida en el tiempo frente a las violencias.

El movimiento #Ni una menos (2015)<sup>5</sup> conmovió el sistema patriarcal evidenciando las posibles transformaciones en la dimensión macro y micro.

---

5. Irene Fridman (2019) sostiene: “Esa marcha marcó un punto de inflexión en la ciudadanía, pero también en las mujeres, porque el lema #Ni una menos se convirtió en una invocación, en un grito de las mujeres y de los grupos vulnerables que exigen en un acto de **rebelión asambleario y performativo, decir basta y reclamar el orden social que las mujeres asumidas como ciudadanas habíamos decidido que nuestra vida es valiosa**, tan valiosa como la de los sujetos hegemónicos y que tanto la sociedad como los gobiernos no pueden permanecer impasibles ante la guerra social que implica esta violencia” (Fridman, 2019, p. 150).

En lo que respecta a la dimensión de la **trama macro** esta movilización tuvo como principal efecto desnaturalizar el ejercicio de las violencias y la subordinación de las mujeres y el colectivo LGTBI+, haciendo inteligible el valor de las vidas de las/os sujetas/os no hegemónicas/os (que no fueron los pactantes del contrato social-sexual).

En la trama micro haremos referencia a la configuración de un **vínculo relacional de violencia**, que se asienta en la **vulnerabilidad estructurante** de las/os sujetas/os, es decir que los mecanismos psíquicos se organizan y formulan a partir de una pérdida estructurante que se expresa en una condición de vulnerabilidad (Butler, 1993). Este aspecto nos permite comprender la política cultural de las emociones (Ahmed, 2014) que se identifican en las personas en situación de violencias de género (en adelante mujeres y LGTBI+) y atender a las lógicas específicas y singulares que se presentan en los vínculos.

En línea con el párrafo anterior, atenderemos a la configuración de los **lazos sexo-afectivos** que se advierten en los **vínculos relacionales de violencias**, cómo se originan, de qué manera se sostienen en el tiempo y como se anudan con la vulnerabilidad estructurante del/de la sujeta/o. En la tensión de las tramas macro y micro ya mencionadas, se presentan también algunos aspectos que son centrales: **performatividad, identidad de género y estereotipos de género**.

Desde la dimensión macro se advierte la noción de **marco de inteligibilidad**, categoría conceptual de la teoría queer propuesta por Judith Butler (1997). Nos interesa este concepto porque permite concebir de manera compleja y dinámica los modos en que nos posicionamos como varones, mujeres, personas trans, entre otros posicionamientos subjetivos; además esta categoría permite situar la posibilidad de transformación de un



vínculo relacional de violencias, por ejemplo cuando una llamante decide “romper el silencio” y plantear una narrativa de los hechos vivenciados, en la atención y escucha activa se puede propiciar la inteligibilidad de la salida de las violencias, o la posibilidad de un lazo sexo-afectivo distinto.

De acuerdo con los desarrollos sobre el género y sus dimensiones, la matriz heterosexual y la configuración de un vínculo relacional de violencias, se advierten como una categoría clave de **estereotipos de género** (Cook y Cuscak, 2010), tanto en la identificación de la reproducción de los mismos en el abordaje de las violencias, como también en los principios de las prácticas de la Línea 144 PBA.

La definición de estereotipos de género refiere a roles que de manera rígida contribuyen a la discriminación y devaluación de los atributos de las mujeres y las disidencias. Los estereotipos de género condicionan socialmente a las mujeres y conllevan a legitimar, en muchos casos, el ejercicio de las violencias por razones de género.

Los estereotipos de género se asientan en la construcción cultural de la diferencia relativa a las funciones físicas, biológicas, sexuales y sociales, entre varones, mujeres y disidencias.

Los tipos de estereotipos son: 1) **estereotipos de sexo**, que se centran en las diferencias físicas y biológicas entre varones y mujeres; 2) **estereotipos sexuales** se refieren a la interacción sexual entre hombres y mujeres; 3) **estereotipos sobre los roles sexuales** que aluden a los roles y comportamientos que se atribuyen a y se esperan de, los hombres y las mujeres con base en sus construcciones físicas, sociales y culturales; 4) estereotipos compuestos son estereotipos de género que interactúan con otros estereotipos que asignan atributos, características o roles a diferentes subgrupos de mujeres.



## TIPOS Y MODALIDADES DE VIOLENCIAS POR RAZONES DE GÉNERO

Decidimos tomar las conceptualizaciones de la Ley N° 26.485 para orientar y caracterizar cada uno de los **tipos y modalidades de violencias por razones de género** que pueden ser motivo de una llamada. Las violencias por razones de género están sedimentadas en relaciones desiguales de poder, que en este protocolo se van a entender<sup>6</sup> como aquellas configuradas por prácticas socioculturales históricas basadas en la idea de la inferioridad de las mujeres y LGTBI+ o la superioridad de los varones, o en conductas estereotipadas de varones y mujeres, que limitan total o parcialmente el reconocimiento o goce de los derechos de éstas y LGTBI+, en cualquier ámbito en que desarrollen sus relaciones interpersonales.

Hablamos de **violencia física** cuando se emplea contra el cuerpo de las mujeres y LGTBI+ produciendo dolor, daño o riesgo de producirlo y cualquier otra forma de maltrato y/o agresión que afecte su integridad física.

Constituye **violencia psicológica** aquella que causa de las mujeres y LGTBI+ daño emocional y disminución de la autoestima o perjudica y perturba el pleno desarrollo personal o que busca degradar o controlar acciones, comportamientos, creencias y decisiones, mediante amenaza, acoso, hostigamiento, restricción, humillación, deshonra, descrédito, manipulación aislamiento. Incluye también la culpabilización, vigilancia constante, exigencia de obediencia sumisión, coerción verbal, persecución, insulto,

---

6. Conf. decreto reglamentario Nro. 1011/2010 de la Ley 26.485 art. 4.

indiferencia, abandono, celos excesivos, chantaje, ridiculización, explotación y limitación del derecho de circulación o cualquier otro medio que cause perjuicio a su salud psicológica y a la autodeterminación.

Es **violencia sexual** cualquier acción que implique la vulneración en todas sus formas, con o sin acceso genital, del derecho de las mujeres y LGTBI+ de decidir voluntariamente acerca de la vida sexual o reproductiva a través de amenazas, coerción, uso de la fuerza o intimidación, incluyendo la violación dentro del matrimonio o de otras relaciones vinculares o de parentesco, exista o no convivencia, así como la prostitución forzada, explotación, esclavitud, acoso, abuso sexual y trata de mujeres.

La violencia **económica y patrimonial** es la que se dirige a ocasionar un menoscabo en los recursos económicos o patrimoniales de las mujeres y LGTBI+, a través de: la perturbación de la posesión, tenencia o propiedad de sus bienes; la pérdida, sustracción, destrucción, retención o distracción indebida de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores y derechos patrimoniales; la limitación de los recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades o privación de los medios indispensables para vivir una vida digna; y/o la limitación o control de sus ingresos, así como la percepción de un salario menor por igual tarea, dentro de un mismo lugar de trabajo.

Se configura **violencia simbólica** cuando, a través de patrones estereotipados, mensajes, valores, íconos o signos, se transmita y reproduzca dominación, desigualdad y discriminación en las relaciones sociales, naturalizando la subordinación de las mujeres y LGTBI+ en la sociedad.

Hablamos de **violencia política**<sup>7</sup> como aquella que se dirige a menosca-

---

7. Incorporada por Ley N° 27533, 20/12/2019

bar, anular, impedir, obstaculizar o restringir la participación política de las mujeres y LGTBI+, vulnerando el derecho a una vida política libre de violencia y/o el derecho a participar en los asuntos públicos y políticos en condiciones de igualdad con los varones.

Estos tipos de violencias pueden manifestarse de formas diferentes. La modalidad de **violencia doméstica** se configura cuando es ejercida contra las mujeres y LGTBI+ por un integrante del grupo familiar, independientemente del espacio físico donde ésta ocurra, que dañe la dignidad, el bienestar, la integridad física, psicológica, sexual, económica o patrimonial, la libertad, comprendiendo la libertad reproductiva y el derecho al pleno desarrollo de las mujeres. Se entiende por grupo familiar el originado en el parentesco sea por consanguinidad o por afinidad, el matrimonio, las uniones de hecho y las parejas o noviazgos. Incluye las relaciones vigentes o finalizadas, no siendo requisito la convivencia.

Constituye **violencia institucional** aquella realizada por las/los funcionarias/os, profesionales, personal y agentes pertenecientes a cualquier órgano, ente o institución pública, que tenga como fin retardar, obstaculizar o impedir que las mujeres y LGTBI+ tengan acceso a las políticas públicas y ejerzan los derechos previstos en esta ley. Quedan comprendidas, además, las que se ejercen en los partidos políticos, sindicatos, organizaciones empresariales, deportivas y de la sociedad civil.

Se configura **violencia laboral** cuando se discrimina a las mujeres y LGTBI+ en los ámbitos de trabajo públicos o privados y que obstaculiza su acceso al empleo, contratación, ascenso, estabilidad o permanencia en el mismo, exigiendo requisitos sobre estado civil, maternidad, edad, apariencia física o la realización de test de embarazo. Constituye también violencia contra las mujeres en el ámbito laboral quebrantar

el derecho de igual remuneración por igual tarea o función. Asimismo, incluye el hostigamiento psicológico en forma sistemática sobre una determinada trabajadora con el fin de lograr su exclusión laboral.

Hablamos de **violencia contra la libertad** reproductiva cuando se vulnera el derecho de las mujeres y LGTBI+ a decidir libre y responsablemente el número de embarazos o el intervalo entre los nacimientos, de conformidad con la Ley N° 25.673 de Creación del Programa Nacional de Salud Sexual y Procreación Responsable.

Es **violencia obstétrica** aquella que ejerce el personal de salud sobre el cuerpo y los procesos reproductivos de las mujeres y LGTBI+, expresada en un trato deshumanizado, un abuso de medicalización y patologización de los procesos naturales, de conformidad con la Ley N° 25.929 (ley de parto respetado).

Se configura **violencia mediática** mediante publicaciones o difusión de mensajes e imágenes estereotipados a través de cualquier medio masivo de comunicación, que de manera directa o indirecta promueva la explotación de las mujeres y LGTBI+ o sus imágenes; injurie, difame, discrimine, deshonre, humille o atente contra la dignidad de las mujeres y LGTBI+, como así también la utilización de las mujeres y LGTBI+, adolescentes y niñas en mensajes e imágenes pornográficas, legitimando la desigualdad de trato o construya patrones socioculturales reproductores de la desigualdad o generadores de violencia.

Hablamos de **violencia contra las mujeres y LGTBI+ en el espacio público**<sup>8</sup> aquella que sucede en lugares públicos o de acceso público, como medios de transporte o centros comerciales, a través de conductas o expresiones verbales o no verbales, con connotación sexual, que afecten o dañen su

---

8. Incorporada por Ley N° 27501 del 08/05/2019

dignidad, integridad, libertad, libre circulación o permanencia y/o generen un ambiente hostil u ofensivo.

Constituye **violencia pública-política** contra las mujeres y LGTBI+<sup>9</sup> aquella que, fundada en razones de género, mediando intimidación, hostigamiento, deshonra, descrédito, persecución, acoso y/o amenazas; impida o limite el desarrollo propio de la vida política o el acceso a derechos y deberes políticos, atentando contra la normativa vigente en materia de representación política de las mujeres y LGTBI+, y/o desalentando o menoscabando el ejercicio político o la actividad política, pudiendo ocurrir en cualquier espacio de la vida pública y política, tales como instituciones estatales, recintos de votación, partidos políticos, organizaciones sociales, asociaciones sindicales, medios de comunicación, entre otros.

Por otro lado, es importante señalar que existen otras categorías propuestas como son la **violencia digital** y la **violencia telemática**, para ser incorporadas como tipo y modalidad de las violencias por razones de género respectivamente. Las definiciones han sido sugeridas por la Fundación Activismo Digital Feminista (en el proyecto de ley presentado Nro. 5968-D2018: Modificación de la Ley 26.485. Disponible en: <https://www.hcdn.gob.ar/proyectos/textoCompleto.jsp?exp=5968-D-20>).

En el sentido de entender a la violencia digital como aquella que “afecta la dignidad digital de las mujeres y LGTBI+ al lesionar alguno o varios de sus bienes y/o derechos digitales como la reputación, la libertad, la existencia, el domicilio, la privacidad y la inclusión digitales, o afecta cualquier otro aspecto de su acceso y desenvolvimiento en el ámbito virtual, el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, la seguridad informática de sus equipos y dispositivos y la indemnidad de su identidad digital”.

---

9. Incorporada por Ley N° 27533, 20/12/2019

En tanto, la violencia telemática sería “aquella ejercida con la asistencia o a través del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), como por ejemplo los teléfonos celulares, la Internet, las plataformas de redes sociales o el correo electrónico.”



## PRINCIPIOS

### Perspectiva de género e interseccional

---

La perspectiva de género es central en el abordaje de las violencias interpersonales y de género, y debe ser transversal, es decir, estar presente desde el primer contacto con las mujeres y personas del colectivo LGTBI+, en la co-definición de la demanda en cada caso, y en la evaluación de las estrategias técnica frente a los casos.

El género es una categoría de análisis relacional que permite identificar cuáles son las características de subordinación de las mujeres y LGTBI+, y analizar la dimensión del poder y en consecuencia el riesgo en que se encuentra la PSVG que consulta a la Línea 144 PBA.

Las diferentes intervenciones técnicas que desarrolla cada teleoperadora de la Línea se instrumenta con la perspectiva de género, a los efectos de analizar cómo opera la desigualdad de género en el ejercicio de las violencias, y en función de esto qué tipo de asesoramiento e instancia de articulación son requeridas. Esto significa que al momento de escuchar una llamada, la teleoperadora debe poder intervenir y proponer intervenciones que partan de considerar la desigualdad estructural que hay en base al género, pero que también se ve atravesadas por otras categorías que refuerzan las marcas de subalternidad: la clase social, la condición de migrante, la pertenencia étnica, la orientación del deseo sexual, etcétera.

La condición de vulnerabilidad de las mujeres y LGTBI+ es situacional, por lo tanto es posible propiciar una modificación de la misma atendien-



do a que las diferentes marcas ya mencionadas no suponen una sumatoria, sino líneas de subordinación que operan simultáneamente y que son necesarias para la co-construcción del caso.

## No discriminación

---

Un principio fundamental de la normativa vigente (tratados internacionales con jerarquía constitucional, y leyes nacionales y provinciales) es la erradicación de toda forma de discriminación contra las mujeres y LGTBI+, que conlleva a instancias de revictimización. En tal sentido, es preciso contemplar que la instancia de atención a PSVG está regida por el enfoque de derechos y de género. Las estrategias de intervención deben ser respetuosas de la demanda de las PSVG y asegurar que la atención no presente estereotipos ligados al género, que replican situaciones de discriminación basadas en modos rígidamente impuestas sobre el comportamiento de mujeres, varones y LGTBI+. De igual manera, la atención cuidadosa impide que se reproduzcan estereotipos ligados a la construcción de una “buena víctima”, que también se traducen en instancias de discriminación por factores asociados a las múltiples marcas de vulneración de las PSVG.

## Confidencialidad

---

El concepto de confidencialidad se vincula con derechos básicos e irrenunciables de los seres humanos y de las comunidades: derecho a la dignidad, a la intimidad, a la preservación de su buen nombre y su honra, a no ser discriminados, a contar con una adecuada cobertura en salud, a la preservación de su integridad física, psíquica y social, a trabajar (ONU, 1948/ 1994; Ferrero, Lucero, De Andrea, 2018).

En la atención que brinda la Línea 144 PBA se solicitan datos y se registra un relato de los hechos que la PSVG brinda relativos a su situación de vulneración. Las teleoperadoras de la Línea explicitan que estos datos tendrán un tratamiento respetuoso y se preservará la confidencialidad y reserva de identidad de las PSVG. Asimismo, se informará que se tomarán algunos datos sociodemográficos para la producción de estadística para el diseño de políticas contra las violencias por razones de género, sin perjudicar la confidencialidad. La información que se carga en el software es de carácter confidencial. Para acceder a ella, la misma debe ser solicitada a través de oficios judiciales emitidos por Fiscalías o Juzgados.

La preservación de la confidencialidad se relaciona también con el respeto de los principios bioéticos fundamentales: la autonomía, la justicia y la beneficencia-no maleficencia (Ferrero, Lucero y De Andrea, 2018). Garantizar la confidencialidad en las prácticas de atención de la Línea 144 PBA significa respetar la autonomía de la PSVG, resguardando su capacidad en la toma de decisiones; se vincula con el principio de justicia, asegurando una respuesta institucional confiable; y se asocia con el respeto al principio de beneficencia-no maleficencia porque se busca el bien del/de la PSVG evitando la generación de daño.

## Corresponsabilidad

---

La atención de la Línea 144 PBA está regida por el principio de corresponsabilidad que supone una posición activa de las PSVG como protagonista de la co-construcción del caso (estrategia de intervención, articulación, derivación). Este principio contempla la noción de responsabilidad compartida orientada a la protección de la dignidad humana, compromiso que asume el Estado para asegurar una vida libre de violencias.

El Estado provincial cuenta con un sistema de corresponsabilidad de diferentes niveles de actuación (nacional, provincial y municipal) en el marco del ya mencionado SIPP. Las acciones de atención, asesoramiento, articulación y derivación de la Línea 144 PBA se organizan en una política integral que contempla el co-diseño de acciones frente a las violencias por razones de género desde el territorio y de manera articulada con los diferentes Ministerios que conforman la Mesa Intersectorial, que incluye el Poder Judicial de la provincia.



## MARCO DE ACTUACIÓN

### Funciones

---

La Línea 144 PBA es un **servicio de atención primaria de las violencias por razones de género**, que constituye para la PSVG el primer contacto o el más inmediato con un servicio especializado. De las orientaciones realizadas a partir de esa intervención, dependerá en parte el recorrido ulterior, la toma de decisiones y el acceso a otros servicios que pudieran ser necesarios.

Este servicio se caracteriza por ser considerado esencial, en tanto que es un ámbito de consulta para mujeres y personas LGTBI+ que estén atravesando situaciones de violencias por razones de género e inician la búsqueda de ayuda externa, considerado como un proceso que parte de la visibilización y reconocimiento de las violencias padecidas, las alertas para tomar medidas de protección y la búsqueda de recursos técnico-profesionales e institucionales para la salida.

La Línea 144 PBA es una línea de atención telefónica que tiene como funciones **informar, asesorar y contener** a PSVG, como también **derivar y/o articular** con otros organismos del Estado provincial, en caso que la situación lo requiera, a efectos de favorecer la intervención frente a la situación de violencia. Las intervenciones deben ser **situadas y ancladas territorialmente** a partir de las articulaciones con distintos organismos provinciales y municipales que funcionan en los 135 Distritos de la Provincia de Buenos Aires. La evaluación adecuada respecto a qué tipo de problemática comparte la PSVG permitirá establecer las acciones y coor-

dinaciones necesarias en el abordaje con las áreas y organismos adecuados de acuerdo a la especificidad de sus funciones respectivas.

Al ingresar una llamada a la Línea 144 PBA por parte de una persona en situación de violencia por razones de género (PSVG), las teleoperadoras realizan una **escucha activa** que permita una **evaluación** considerando los **indicadores de riesgo** para co-diseñar una estrategia de salida, y garantizar un abordaje adecuado. Sumado a los datos de identificación de la PSVG y su grupo familiar, también se solicita información acerca de las intervenciones institucionales previas, la historia personal y familiar, el estado de salud, el contexto de las violencias, las condiciones particulares, así como su posicionamiento subjetivo frente a la violencia. Esto permitirá ofrecer información, asesoramiento y contención tanto en las situaciones de crisis como en las llamadas de consulta.

Las intervenciones realizadas desde la Línea 144 PBA suponen el consentimiento de la PSVG excepto en aquellas situaciones que sean evaluadas como de alto riesgo lo que implicará la derivación a otras áreas de este Ministerio. No se hacen intervenciones por pedido de terceras personas (organizaciones, familiares, amigas/os, vecinas/os, etcétera). En este mismo sentido, las intervenciones son orientadas en función de la demanda de la PSVG respetando su autonomía, su voluntad, sus deseos y reconociendo su capacidad de tomar decisiones promoviendo el protagonismo en el proceso de salidas de las violencias.

Con respecto a la **información**, además de asesorar sobre tipos y modalidades de violencias, se proveen datos sobre los recursos existentes en el territorio provincial para la atención y acceso a la justicia de las PSVG, considerando las dimensiones jurídica, social y de salud física y psíquica. Para cumplir con esta función, se cuenta con una **Guía de Recursos**, en

la que se especifican las funciones de las instituciones, la jurisdicción, localidad, tipo de servicio, horarios y cualquier otra información de relevancia para el abordaje de la situación. Del mismo modo se agregan aquellos recursos que contemplan la complejidad de la problemática y se encuentran relacionados, tales como organismos dedicados al abordaje del consumo problemático de sustancias, niñez y adolescencia, adultas/os mayores, personas con discapacidad, etcétera.

Asimismo se brinda información adecuada a la problemática y pautas básicas de acompañamiento, cuando el llamado proviene de un familiar o conocida/o.

El llamado en **emergencia** es aquel en el cual las situaciones de violencia se precipitan en el momento del contacto telefónico o en el inmediato momento anterior y que comprometen la vida, libertad, seguridad y/o integridad de la PSVG y/o de niñas/os y/o de otras personas cercanas -peligro actual o inminente-, los que requieren un abordaje específico. Se articula con los organismos pertinentes específicos para intervenir en situaciones de riesgo: 911 o 101 -según la provincia, municipio y localidad-, comisarías locales, comandos patrullas, urgencias médicas, y se deriva a la Dirección Provincial de Alto Riesgo y Casos Críticos (ver Pautas de atención de llamadas, punto 2).

El llamado de **consulta** es para requerir información o asesoramiento cuando la PSVG se comunica motivada por cuestionamientos propios o de personas cercanas, acerca de la situación que vive; o por identificación ante historias transmitidas por medio de comunicación o por diversas situaciones que la llevan a buscar elementos que le permitan pensar en acciones para cambiar la salida de las violencias.

Si se trata de una PSVG que ya se ha comunicado con la Línea en alguna ocasión, la información contenida en la Carta de Llamadas (y a la cual se accede por medio del DNI) es central para incorporar en la evaluación de la situación, la historización de las violencias padecidas por esa persona, las intervenciones institucionales previas, el tipo y antigüedad del vínculo con la persona agresora, la red social, el estado de salud y el contexto de las violencias.

## Roles y tareas

---

La Línea está compuesta por equipos interdisciplinarios de los que participan profesionales del Derecho, Psicología y Trabajo Social entre otros, capacitadas en la temática de las violencias por razones de género. Para asegurar la accesibilidad de todas las PSVG en el territorio provincial, la misma es gratuita y funciona las 24 horas los 365 días del año, organizadas en 8 equipos de trabajo. Las situaciones que requieren una articulación y seguimiento son supervisadas por las coordinaciones de los distintos turnos lo que garantiza la continuidad de la intervención.

### ► Rol de las teleoperadoras de turno

Los servicios de atención telefónica generalmente son uno de los primeros pasos que dan las PSVG en su proceso de salida. Son parte crucial por su carácter simbólicamente anónimo de esa trayectoria institucional que toda PSVG deberá recorrer para la posible salida de las situaciones de violencia por razones de género. Por tal motivo, es fundamental que las teleoperadoras desde su función, promuevan un espacio de escucha activa, profunda y empática que posibilite a la PSVG expresar lo que vive, siente, piensa y necesita. De este modo la podrá ayudar a organizarse en definir puntualmente la demanda y el acceso a ella.

Son tareas de las teleoperadoras:

- Informar sobre los recursos existentes en el territorio provincial para la prevención, atención y acceso a la justicia de las personas en situación de violencias por razones de género (PSVG).
- Asesorar a las PSVG y/o a terceras/os sobre el funcionamiento de la ruta crítica, tendiendo a facilitar el acceso a los centros de atención y otras instituciones según el caso lo requiera (comisaría, juzgados, fiscalías, etcétera).
- Contener a las PSVG para que puedan expresar su sufrimiento y padecimiento, brindando atención, disponibilidad e interés.
- Desnaturalizar las distintas formas de la violencia por razones de género, alentar en el proceso de salida y en la existencia de alternativas para la construcción de vínculos libres de violencias.
- Realizar la evaluación de riesgo entendido como el nivel de peligro que puede correr la vida o la integridad psicofísica de la PSVG. Para lo cual se deben tener en cuenta diferentes indicadores: violencias sufridas, tipos, frecuencia, gravedad; grado de aislamiento de la persona, contexto económico y peligrosidad de la/s persona/s agresora/agresoras.
- Derivar hacia las áreas de atención local, o emergencias si fuera necesario, de seguimiento y casos críticos según las características de cada situación y la evaluación de riesgo realizada.
- Capacidad técnica y operativa en el uso de las vinchas telefónicas, conocimientos informáticos, carga del Instrumento de registro Carta de Llamada.
- Capacidad de reflexión sobre la propia tarea en el reconocimiento de las emociones que esta provoca y el trabajo sobre las mismas, a los fines de prevenir malestares y desarticular obstáculos.
- Utilizar como herramienta la escucha activa supone partir de las capacidades cognitivas y empáticas así como da cuenta de la formación, experiencia y creatividad de la operadora.



## ► Rol de la coordinación del turno

Es responsabilidad de las coordinadoras en su función:

- Construir un encuadre teórico/metodológico para la formación del equipo de trabajo favoreciendo la interdisciplinariedad/ intersaberes, el intercambio, y la construcción de criterios de trabajo; para esto es importante asumir la planificación y coordinación de las reuniones de equipo.
- Brindar apoyo y contención a las teleoperadoras, generando un espacio de confianza y pertenencia con el espacio de trabajo.
- Supervisar la tarea de las teleoperadoras en función del abordaje de la problemática de las violencias por razones de género.
- Relevar las necesidades y emergentes grupales de formación y revisión de la tarea.
- Observar y atender las dinámicas grupales, promover el cuidado dentro de las prácticas laborales.
- Prevenir los efectos que pudiesen darse por la exposición continua a las violencias (situaciones: tanto de enfermedad laboral “burn out”, como de violencias por parte de las trabajadoras a otras integrantes del equipo, así como, hacia personas consultantes a la línea).
- Identificar situaciones que atañen a las dificultades en salud mental de las teleoperadoras a los efectos de derivar al equipo de salud mental de la Línea 144 PBA, para la atención y seguimiento de las teleoperadoras.
- Observar y seguir el descanso nocturno de las teleoperadoras.
- Estimular la formación continua de las capacidades individuales y colectivas.
- Transmitir información y todo aquel emergente que afecte al funcionamiento del servicio tanto a las teleoperadoras, como al equipo de supervisión interna y directora a los fines de operativizar la tarea. Cada coordinadora procurará garantizar en su turno que los objetivos del servicio 144 PBA sean cumplidos.

## ► Rol de la supervisión interna

El equipo de supervisión interna procurará generar un espacio de reflexión y acompañamiento para las coordinadoras y teleoperadoras, y a su vez un andamiaje teórico metodológico.

Son tareas de la supervisión interna:

- Proveer un marco teórico metodológico para el abordaje de la problemática tratada.
- Construir un encuadre de trabajo (definir roles y funciones del equipo en su conjunto).
- Establecer criterios de trabajos consensuados.
- Fortalecer el rol de las coordinadoras de equipo y las teleoperadoras.
- Generar y promover estrategias de autocuidado de coordinadoras y teleoperadoras.
- Reflexionar sobre la propia práctica.
- Supervisar y acompañar el abordaje de los casos ingresados a las guardias.
- Trabajar situaciones problemáticas derivadas de la tarea y /o de las relaciones grupales en las guardias.
- Generar un espacio de intercambio entre coordinadoras.
- Favorecer la comunicación interna entre las coordinadoras y la directora del servicio. Desde dicho espacio se deberá informar a la Directora de la línea sobre situaciones que lleguen a su conocimiento que pudieran afectar a los objetivos del servicio. Dichas situaciones se evaluarán conjuntamente con las autoridades correspondientes.

## ► Supervisión externa

El espacio de supervisión externa tiene como objetivo la evaluación periódica del funcionamiento de la línea 144 PBA en función del logro de sus objetivos. Debe partir de la información necesaria para valorar diferen-

tes aspectos: la modalidad de atención telefónica y criterios de intervención, las dinámicas grupales y la metodología de trabajo implementada incluyendo el desempeño de los roles de teleoperadora, coordinadora y supervisora interna. A los fines de abordar las dificultades evidenciadas, sugerir las alternativas de cambio apropiadas y promover la mejora del funcionamiento general.

### ► Equipo de Formación

El Equipo de Formación Permanente es un espacio pensado para la formación de las trabajadoras y la problematización de la tarea, en pos de mejorar las condiciones de atención. Pretende abrir un espacio de intercambio de saberes y diseño de líneas de intervención que redunden en una práctica mejor comprendida y fundada de la temática, que contribuya a mejorar la calidad de asesoramiento y contención en la Línea 144 PBA.

Teniendo como base la construcción colectiva del conocimiento, se pretende incentivar el debate e impulsar la propuesta de temáticas de manera activa de todas las trabajadoras, forjando un área donde todas puedan aportar sus conocimientos y herramientas; al mismo tiempo que adquieren otras de las compañeras. De esta manera, se intenta formar un espacio dinámico y de capacitación permanente.

Se busca acompañar el cumplimiento de la Ley de Cupo Laboral Trans Travesti a través de distintas actividades desde el equipo de formación en conjunto con la comunidad trans travesti. Se propone convocar a las/os compañeras/os para que le pongan voz a las capacitaciones sobre este colectivo, y así, lograr una mirada más genuina de la temática siendo protagonistas de la construcción del conocimiento sobre ellas/os.

## ► Equipo de Seguimiento

Se trata de un equipo que se compone por trabajadoras que fueron operadoras o coordinadoras de turno en la línea 144 PBA.

La tarea de este equipo será realizar las articulaciones institucionales necesarias en el momento de la consulta a la línea a través de la Guía de Recursos.

Se trata de un seguimiento a la situación planteada en la llamada de la PSVG en un primer momento y su derivación de ser necesario, a la Dirección de Alto Riesgo y Casos Críticos para la continuidad del abordaje.

Siempre se priorizará y en tanto que la situación lo permita, que la PSVG se comunique de manera directa con las instituciones y se intentará no mediar su discurso.

El equipo de seguimiento interno intervendrá ante situaciones de mal funcionamiento institucional, cuando la PSVG no pueda comunicarse con dichas instituciones o cuando ya lo hizo y no recibió una respuesta adecuada. En tanto que de persistir el obstáculo se derivará a la Dirección Provincial de Alto Riesgo y casos Críticos.

Dichas articulaciones pueden incluir la comunicación con:

- Áreas locales de género y diversidad sexual.
- Organismos de salud.
- Comisarías y organismos de seguridad.
- Integrantes de la red social afectiva de la PSVG en caso que la persona no pueda hacerlo.
- Otras líneas telefónicas :144 nacional y CABA.

Ejemplos de situaciones en las que intervendría el equipo de seguimiento interno:

- La PSVG está en comisaría y se niegan a tomarle la denuncia.
- En situaciones de abuso sexual, reticencia a aplicar el protocolo correspondiente (anticoncepción de emergencia, retrovirales, toma de muestras biológicas, testeos).
- La PSVG necesita comunicarse con alguien de su red social afectiva para que le acompañe o resguarde y no tiene crédito.
- Necesita comunicarse con otra sede de la línea 144 pero el llamado ingresa en provincia.

Se priorizará que sea la propia PSVG la que vuelva a comunicarse a la Línea 144 PBA si lo necesita. No se realizarán rellamados, si bien se constatará mediante una comunicación con la PSVG que se encuentre bien, si pudo acceder a la institución a la que se le derivó y si recibió una respuesta adecuada.

Las demandas que recibe este equipo son los provenientes de llamados de la Línea 144 PBA y situaciones de violencias por razones de género que ingresen al Mail: [atención144pba@ministeriodelasmujeres.gba.gob.ar](mailto:atención144pba@ministeriodelasmujeres.gba.gob.ar).



## ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN INTEGRAL

La Línea 144 PBA tiene como una de sus principales definiciones técnicas la **atención integral** de situaciones de violencias por razones de género. Esta definición política y comprometida en la lucha contra las violencias se vincula en primer lugar, con una mirada **interdisciplinaria**, de **intersaberes, crítica y compleja** de las llamadas que se reciben.

En segundo lugar, a partir de la particularidad de la atención de llamadas, en tanto una **modalidad primaria de atención**, cuando quienes se comunican no han acudido a instancias institucionales, así como también como una estrategia de atención de **primer nivel de accesibilidad**. Asimismo, la atención que brindan las teleoperadoras de la Línea 144 PBA se considera una **intervención secundaria**, en la medida que opera facilitando y fortaleciendo las **articulaciones territoriales**.

En tercer lugar, y en vínculo con la intervención secundaria, consideramos que una atención integral no se limita al cese puntual de las violencias, sino que **operacionaliza un sostenimiento situado, complejo y en red de múltiples recursos** que propician una **salida mancomunada y estratégica de las violencias** (no sólo contempla la debida diligencia, sino también los recursos técnicos que requieren las PSVG).

### Escucha activa

---

La escucha activa supone generar un espacio de audibilidad para la PSVG, a efectos de conocer la problemática por la cual se comunica, como tam-

bién sus deseos respecto al tema. La instancia de escucha puede presentarse en un primer momento de visibilización de la problemática, en una situación de emergencia, por una instancia de asesoramiento o por una acción de consulta que reitera el pedido de ayuda de la PSVG.

La intervención de escucha activa permite establecer un **sostén** a quien llama, y por este motivo **organizar el pedido de ayuda**, propiciando en primer término la **historización de los hechos**. Esto significa una instancia de co-labor en la producción de una narrativa que permita organizar una estrategia de acción frente al momento de “romper el silencio”, o en las situaciones ya mencionadas. En segundo término, la escucha promueve la identificación de recursos simbólicos de las PSVG. Esto significa poder advertir cómo las PSVG están vivenciando la situación, si pueden detectar el tipo de riesgo que la afecta, y con qué tipo de recursos cuentan para poder iniciar un proceso de salida de las violencias. En tercer término, la escucha activa permite delimitar cómo se va a co-definir el tipo de demanda que requieren las PSVG y la situación que están padeciendo.

La **escucha activa es una intervención técnica** que permite **organizar el relato y analizar el posicionamiento subjetivo** de las PSVG. Es importante considerar que tanto la teleoperadora como las PSVG ponen el cuerpo al co-construir una narrativa de la situación de violencia de género. Por esta razón, el modo en que se narran los hechos (las inflexiones de la voz, el énfasis en el relato, el orden de los sucesos) brinda información sobre el tipo de registro vivencial de las PSVG.

A continuación se presentan aspectos a considerar en la escucha activa:

- 1) Dimensión macro** (construcción de datos para la caracterización de los casos del RUCVG): las PSVG al iniciar el contacto con la Línea brevemente brindan algunos datos esenciales que es necesario registrar para

garantizar el **seguimiento de la situación desde su perspectiva** (cómo consideran que responden las instituciones involucradas, cómo detectan la resolución de la problemática) y el **seguimiento institucional** que se vincula con las instancias de **articulación territorial** y también con la **articulación intra-institucional**.

**2) Dimensión vínculo relacional:** este aspecto que surge en la co-construcción de la narrativa de violencia que padecen las mujeres y LGTBI+ nos permite delimitar el **tipo y modalidad de violencia**. En las situaciones que involucran los lazos sexo-afectivos es preciso **identificar en el origen del vínculo relacional, cómo estaban posicionadas las PSVG y de qué manera se fue incrementado el ejercicio de las violencias** (este punto nos permite detectar factores de riesgo). Los lazos sexo-afectivos nos brindan **información de las emociones que aparecen en el relato:** vergüenza, culpa, enojo, y la escucha puede aliviar a través de determinados señalamientos singulares este tipo de emociones. La herramienta de la escucha activa permite legitimar las emociones incómodas que genera un vínculo relacional de violencias, y a partir de esta información que enuncian las PSVG, poder acompañar el reposicionamiento subjetivo a través de la confianza y el sostén.

**3) Dimensión padecimiento mental:** este aspecto nos permite realizar una diferenciación entre lo que podría requerir una **evaluación diferencial** (aquellos padecimientos que requieren de una intervención de salud mental específica, como es el tratamiento psiquiátrico y terapéutico), atendiendo a los hechos que manifiestan las PSVG, que desde su perspectiva generan una situación de vulnerabilidad que hay que escuchar y atender. Asimismo, y contemplando los principios de la actual Ley Nacional de Salud Mental N.º26.657, es preciso establecer que la escucha debe evitar la patologización de las PSVG, y **detectar el padecimiento mental**



**propio de un vínculo relacional de violencia.** Esto nos permite situar la singularidad del padecimiento e identificar cuando esto se asocia a otro tipo de malestares crónicos (que también nos permite detectar factores de riesgo), como pueden ser los trastornos gastrointestinales, el padecimiento mental que aparece en cuadros depresivos, trastornos del sueño, afecciones traumatológicas. La escucha y la co-definición de una resolución de la problemática constituye una vía de alivio al padecimiento mental que suscita la precariedad de vivenciar violencias por razones de género.

**4) Dimensión red de cuidado:** en diferentes modalidades de violencias por razones de género el aislamiento es una de las operaciones sistemáticas que perpetran quienes ejercen violencias. Por esta razón, la escucha debería contemplar aspectos ligados a las redes de cuidado, que no se limitan a los vínculos consanguíneos. El ejercicio de cuidado se vincula tanto con las personas a cargo, como también con las redes de cuidado amoroso y el propio autocuidado, este último aspecto también es sustancial porque nos permite delimitar cómo se posicionan subjetivamente las PSVG y si hay posibilidad de recurrir a una red, a la solicitud de acompañamiento de los afectos en el proceso de salida de las violencias. Este aspecto es muy relevante a los fines de evaluar la articulación para el ingreso a dispositivos de protección integral y en función de los niveles de riesgo presentes.

**5) Dimensión acceso empleo/conciliación trabajo de cuidado:** la escucha activa permite determinar la accesibilidad de las PSVG en lo que respecta a los recursos económicos y viabilidad de ingresos. Analizar este aspecto para co-pensar una estrategia de intervención es importante a los efectos de generar estrategias de conciliación para poder vehicular las estrategias institucionales en el proceso de salida de las violencias. Es preciso poder analizar cuáles son las estrategias de conciliación, si efectivamente las PSVG cuenta con un ingreso y si es factible proponer una

serie de acciones de trayectoria institucional para generar articulaciones institucionales y seguimiento de estas.

**6) Dimensión hábitat - infraestructura:** a partir de la escucha es útil identificar cuál es la situación habitacional de las PSVG, ya que para identificar el tipo de riesgo, así como también para implementar estrategia de salida de las violencias es necesario definir cuáles son los recursos con los que cuenta quien llama. A fin de establecer las articulaciones territoriales también es necesario establecer cuál es la condición de vivienda de las PSVG, por ejemplo, en los casos en que la violencia es ejercida por toda la red familiar, y se comparte un mismo espacio habitacional (lote, casilla, predio), es muy importante a los efectos de gestionar el riesgo e identificar la situación en que se encuentran las PSVG.

La escucha activa impide que ocurran situaciones de revictimización, dado que supone co-construir una trama narrativa que brinda información suficiente para la articulación institucional, para evitar que las PSVG vuelvan a relatar la situación padecida, así como también evitar las sobre intervenciones institucionales. También permite co-construir una estrategia de salida de las violencias respetuosa de la singularidad del proceso que vivencian.

## **Diseño de intervención técnica**

---

La noción de intervención técnica remite a las acciones que se acuerdan con las PSVG. El acuerdo respetuoso del deseo de quien se comunica con la Línea 144 PBA consta de varios aspectos: definición territorial, derivación, articulación y evaluación de riesgo.

**1) Definición territorial:** en función de la escucha activa se delimitan los recursos territoriales con los que se cuenta en el distrito donde se encuentran las PSVG. Este aspecto está previsto dentro de las definiciones del SIPP, por lo tanto es de suma importancia advertir cuáles son los recursos territoriales que se considerarán de acuerdo a lo acordado con las PSVG.

**2) Derivación:** esta intervención permite fortalecer las trayectorias institucionales de acuerdo al requerimiento de las PSVG. En caso que se detecten obstáculos, a través del seguimiento, es necesario delimitar cuáles son las instituciones y aspectos de la intervención que exigen intervención de alguna área del Ministerio y/o de alguna acción de articulación en territorio (ya sea con fuerzas de seguridad, acceso a la justicia, salud/salud mental).

**3) Articulación:** este tipo de intervención refiere a una acción que se implementa luego de la escucha para habilitar la trayectoria institucional efectiva de las PSVG. Un primer aspecto de la articulación es el acceso a la Guía de Recursos de la Línea 144 PBA, considerando los aspectos técnicos (instituciones aliadas, es decir que efectivamente responden, gestión del riesgo, movimientos sociales y colectivos feministas).

**4) Seguimiento:** a través de la Guía de Recursos y de la cartografía de acciones pautadas con las PSVG es necesario realizar un seguimiento ante la presencia de obstáculos institucionales y mal funcionamiento. Considerando la manera que las PSVG han registrado subjetivamente las intervenciones y las respuestas institucionales que recibió. Por otro lado, el seguimiento institucional permite considerar de qué manera se están desplegando las acciones de abordaje de las violencias por razones de género en la provincia de Buenos Aires, y a partir de esto redefinir acciones a nivel territorial y en la Mesa Local Intersectorial.

**5) Evaluación de riesgo:** a partir de la escucha activa se pueden detectar los aspectos que nos permiten definir los siguientes niveles de riesgo:

- Bajo, frecuencia esporádica y daños leves: control de los movimientos, humillación, desvalorización, agresiones físicas sin secuelas temporales o permanentes.
- Moderado, frecuencia mensual y daños que no suponen riesgo para la vida, pero sí para su bienestar (restricción de movimientos, deterioro de la red de sostén, pérdida de trabajo, etc) y su salud física y psíquica: angustia, irritabilidad, apatía, alteraciones del sueño y la alimentación.
- Alto, frecuencia semanal y provocadores de daños graves: amenazas de muerte, agresiones físicas, maniobras de estrangulamiento, utilización de armas y afectación de la salud física (secuelas permanentes generadoras de impedimentos físicos) y psíquicas (alteraciones en el comportamiento, síntomas de tipo depresivo, angustia, irritabilidad, apatía, dificultad para tomar decisiones).
- Altísimo, frecuencia diaria y daños gravísimos: lesiones físicas que dejen secuelas y/o impedimentos físicos, marcas corporales y/o que acarreen consecuencias de índole psicológica que de modo manifiesto limitan la vida de las PSVG en cualquier ámbito en que ellas se desempeñen, situaciones de trata o prostitución forzada.
- Mayor riesgo: en cuanto a los indicadores amenaza de muerte, presencia de niños/as y/o adolescentes, intento de femicidio, tenencia de arma de fuego, uso de armas, consumo de alcohol o estupefacientes, embarazo, presencia de otras personas a cargo, aislamiento, restricción de la libertad, intento de suicidio, separación/divorcio, cantidad de embarazos.



## **FACTORES DE RIESGO ASOCIADOS A LAS VIOLENCIAS** <sup>10</sup>

El riesgo es dinámico, contextual y específico. Pueden existir características y/o circunstancias de una persona que predisponen y/o aumentan su probabilidad de sufrir una particular situación de violencia.

Los indicadores son señales que marcan un alerta, son aspectos concretos. Estos indicadores pueden ser cualitativos y cuantitativos, es decir, se pueden incluir los detalles de intervenciones de la Línea 144 PBA en relación con las PSVG, cuantitativos (cantidad de denuncias, cantidad de veces en que se violaron las medidas cautelares, frecuencia de los hechos) y cualitativos (modalidades de intervención y trayectorias institucionales del caso).

Es preciso considerar los siguientes aspectos:

- Historicidad de la situación de violencia por razones de género.
- Registro subjetivo del riesgo.
- Modalidad de interpretación de los hechos (Este aspecto es importante al momento de considerar cómo se posiciona la PSVG frente a los hechos, por ejemplo: aparece un intento de minimización, justificación, se detecta desorganización). Este indicador nos brinda información acerca del registro subjetivo de las situaciones de violencia por razones de género.
- Tipo de descripción de los hechos (el tipo de descripción permite identificar si el relato es vago en términos de detalles, si se presenta desor-

---

10. Este material fue producido por los/as profesionales del equipo de atención de la Oficina de Violencia Doméstica (OVD), Silvia Bignone, Nancy Mugica y Carlos Zunino, en el marco de los espacios de formación técnica de la Subsecretaría de Políticas de Abordaje de las Violencias por Razones de Género, a cargo de Subsecretaria Flavia Delmas. Puede consultarse la página web de la OVD: <http://www.ovd.gov.ar/ovd/>.

ganizado, si la PSVG puede identificar sucesos de manera clara, si hay precisión al determinar qué hechos supone ejercicio de violencia frente a la PSVG o frente a las personas que se encuentran a su cuidado). En la descripción de los hechos podemos ubicar y distinguir con qué recursos la PSVG podría enfrentar la situación, que otras personas se encuentran en riesgo en los hechos, y cómo distingue la situación la PSVG (si hay registro subjetivo del riesgo que reportan los hechos y si requieren de intervención inminente o en el corto plazo).

- Probabilidad de ocurrencia (frecuencia, duración).
- Valoración del clima violento: comprobación de datos con historia de violencias previas.
- Posibilidad de repitencia: de nuevas agresiones en función de la valoración de los indicadores de riesgo en la descripción de los hechos de la persona agresora y en la persona agredida.
- Gestión del riesgo (juzgados penales y de familia, fuerzas de seguridad): delimitar tipos de acciones y medidas que se pueden arbitrar para la prevención de hechos de violencias posteriores a la primera entrevista.

FACTORES HISTÓRICOS: HISTORIA PERSONAL Y FAMILIAR	FACTORES DINÁMICOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Antecedentes</li> <li>• Componentes de salud mental (diagnóstico diferencial y rasgos de personalidad).</li> <li>• Intervenciones (fuerzas de seguridad, judicial, salud, escolar, etc).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crisis coyunturales</li> <li>• Vincular (lazo sexo-afectivo, pareja, vínculos).</li> <li>• Características de la violencia.</li> <li>• Separación física y legal de la pareja.</li> </ul>

► **Factores de riesgo en los hechos:**

- Conductas con el objetivo de provocar lesiones graves.
- Utilización de instrumentos o medios lesivos.
- Aplicación de modos encaminados a provocar un grave daño.

- Acciones con ensañamiento, humillación, miedo, etc.
- Coincidencias momento de especial trascendencia (embarazo, separación).
- Coincidencia de conductas con las expresadas en las amenazas.
- Existencia de agresiones anteriores.
- Progresión del clima tenso o violento.
- Existencia de otra/s víctima/s en el medio doméstico.
- Amenazas (su cumplimiento).

► **Factores de riesgo en la persona agresora:**

- Justificación de sus actos.
- Culpabilización.
- Posición de impunidad y/o falla de registro e inscripción de la Ley.
- Coincidencia de conductas con las amenazas proferidas.
- Incumplimiento de medidas de protección.
- Antecedentes de ejercicio de agresiones.
- Consumo de tóxicos, psicotrópicos o sustancias psicoactivas.
- Compromiso de salud mental/padecimiento mental.
- Trastorno de control de impulsos.
- Historia de maltrato en la infancia.
- Antecedentes penales ligados con el ejercicio de violencias por razones de género.
- Antecedentes de violencias con parejas anteriores.
- Problemas psicosociales.
- Dependencia emocional a la persona agredida.
- Ideación suicida u homicida. Autoagresiones.
- Adhesión a estereotipos de género.

► **Factores de riesgo en violencia por razones de género en el ámbito doméstico:**

- Escalada de conflictos. Bajo nivel de satisfacción en el vínculo.

- Relación de violencia reiterada, aumento de frecuencia e intensidad.
- Superposición de procesos: culminación de una relación e inicio de nueva pareja.
- Actuaciones de “acoso” y/o “persecución” dirigidos por características celotípicas.

► **Evaluación diferencial:**

Se deben explorar el contexto en que se suceden el/los episodios. Así como deslindar la problemática de violencias de otras: conflictivas vinculadas con resolución agresiva, adicciones, alcoholismo, salud mental, habitacionales, etc.

► **Conflictos en los lazos sexo-afectivos:**

- Impacto en la psiquis por la separación.
- Mayor crisis ante separaciones que se precipitan por situaciones de infidelidad, cambios en el estatus socioeconómico, reiteradas discusiones, o injerencia de las familias de origen.
- Post separación: dificultad para reacomodación de roles, construcción de un nuevo espacio para la vinculación de madres/padres e hijas/os, conformación de nuevas parejas o familias ensambladas.
- Falta de ordenamiento legal de las cuestiones derivadas de la separación.

► **Crisis coyunturales:**

Situaciones inesperadas: pérdida de trabajo, muerte de familiar cercano, situaciones de aislamiento como la que se produce en el marco de la pandemia por COVID-19.





# PAUTAS PARA LA ATENCIÓN DE LAS LLAMADAS

## Estructura de intervención - Momentos

---

→ **Presentación:** “Línea 144 provincia de Buenos Aires, habla María” o “Buenas tardes, línea 144 Buenos Aires, habla María”... es decir: presentamos a la línea y nos presentamos nosotras.

→ **Pedido de algunos datos:**

**Nombre y apellido de la persona llamante, localidad, DNI, teléfono, dirección.** Puede parecer medio “encuesta”, pero los datos son fundamentales para poder registrar la intervención en la Carta, o necesarios en caso de que la intervención se transforme en una de emergencia.

Para facilitar la recolección de estos datos podemos poner en juego estrategias en cuanto al uso de nuestra voz y los tonos con los que preguntamos, y avisar desde un principio que los datos son confidenciales, que la intervención no es legalmente una denuncia, y que no compartimos la información con ninguna institución sin el consentimiento de quien llama, **con la excepción de las situaciones que configuren alto riesgo.**

**IMPORTANTE:** siempre buscar si la persona llamante tiene registro en nuestra Carta, aunque nos diga que es la primera vez que se comunica a la Línea. En caso de que encontremos su registro en nuestra Carta, le pediremos unos minutos para leerla, ponernos al día con la situación, y poder asesorarle mejor.

→ **Advertencia:** “queremos informarle que si la situación relatada se evalúa como de alto riesgo se dará intervención a otras áreas de este Ministerio”

→ **Escucha**

**1) En intervenciones de asesoramiento:** El primer momento de la comunicación luego de pedir los datos es de escucha de la persona llamante. Dejamos que hable por algunos minutos y vamos tomando nota de cuestiones que nos parezcan relevantes para hacer una evaluación de la situación de violencia y empezar a construir una demanda.

**IMPORTANTE:** Muchas veces el motivo que hace que la persona llamante se comunique no es necesariamente central respecto de la situación de violencia que vive (por ejemplo, tal vez plantea que llama porque la persona agresora le escupió la cara delante de la vecina, pero historizando su relato, descubrimos otros hechos de violencia “más graves” como amenazas de muerte). Por eso luego de escucharle unos minutos comenzaremos a direccionar la entrevista.

**2) En intervenciones de emergencia:** Suelen entrar transferidas por el 911. No hay tanto lugar para la escucha libre de la persona llamante durante los primeros minutos, la mayoría de las veces debemos ser más directivas. Luego de pedir los datos ya mencionados como primer momento, preguntamos si hay un móvil policial en camino. Preguntamos dónde está la PSVG y dónde la persona agresora (PA). **Si están las dos personas dentro de la casa** le recomendamos a la llamante que espere el móvil en la calle frente a la casa.

**Si la PA está afuera y la PSVG adentro**, le recomendamos que se ponga en algún lugar donde vea o escuche la llegada del móvil para abrir la puerta ni bien llegue (a veces las/os oficiales no se bajan del móvil a tocar la puerta).

**Si la PSVG está encerrada y la PA está en la casa**, preguntamos si informó sobre esto al 911; de no haberlo hecho recomendamos que se vuelva a contactar con el 911 y lo avise, y deje liberada la línea de su celular por si la llaman del 911. También en caso de que esté encerrada la asesoramos sobre la necesidad de que grite pidiendo ayuda para habilitar a que las/os oficiales puedan ingresar por la fuerza a su domicilio sin orden judicial.

**Si la PSVG y la PA están en la calle** recomendamos a la persona llamante que se ponga al resguardo en algún local, casa de vecina/o, etcétera cerca del domicilio al que pidió el móvil para ver su llegada. Una vez que la/el llamante esté al resguardo y pudiendo ver la llegada del móvil, direccionamos la entrevista para asesorarle en el marco de la emergencia.

#### → **Intervención**

En este momento de la intervención nuestra **actitud como teleoperadoras es un poco más directiva**: haremos preguntas que nos permitan hacer una evaluación de la situación de violencia. Para esto contaremos con la herramienta de nuestra Carta de intervenciones, y dentro de los campos que podemos completar priorizaremos en un primer momento los **tipos y modalidades de violencia y los factores de riesgo**. También indagaremos sobre **obstáculos y herramientas** de las PSVG:

**Recorrido realizado hasta el momento por la PSVG**: puede que ya haya denunciado, que ya tenga medidas cautelares de protección vigentes,

que haya estado en contacto con alguna institución, o que en otras instancias se haya dado estrategias que le hayan servido. Es importante retomar y valorar el camino recorrido por la PSVG.

**Redes** con las que cuente: vecinas/os, familia, amigas/os, organizaciones sociales, instituciones, etc.

**Situación habitacional y económica:** de quién es la casa en la que vive, si convive o no con la PA, si tiene trabajo fuera de su casa, etcétera.

En este momento de intervención también podremos **retomar y problematizar algunas frases o ideas de la PSVG para despejar algunos miedos, miedos, desinformaciones, etc.** Algunos ejemplos: si la PSVG plantea que “a él no lo para nadie”, desmitificar esto adelantando que tiene derechos, leyes que le protegen y obligan al Estado a tomar acción, etc. O si plantea cuestiones sobre la familia como “no puedo denunciar al padre de mis hijos”, podríamos problematizar la idea de familia, diferenciar el vínculo de paternidad con el de pareja, dejar en claro que la PA puede seguir viendo a sus hijas/os si no representa un peligro para ellas/os (de manera cuidada para la PSVG), etcétera.

#### → Cierre

Una vez realizada la evaluación de la situación de violencia **asesoraremos a la PSVG sobre sus derechos**, instituciones que pueden acompañarle, recorridos legales posibles, etcétera. Nunca le decimos a la PSVG qué hacer, sino que le brindamos las herramientas con las que cuenta desde la premisa de que puede decidir sobre su trayectoria institucional.

**Brindaremos direcciones y teléfonos de las instituciones** que le acompañarán en su territorio. El Área de Género municipal siempre será perti-

nente, ya que es el organismo especializado en género que acompañará el proceso desde territorio.

**Dejaremos la línea a disposición si surge algún problema en las instituciones de su localidad**, e informaremos que quedará un registro de su situación en la línea 144 PBA por si tiene que volver a contactarse.

Articulación mediante derivación al Equipo de seguimiento de la Línea 144 PBA o la Dirección de Alto Riesgo y Casos Críticos según corresponda.



## TIPOS DE LLAMADOS

Los tipos de llamados se clasifican por la demanda que contienen/alojan y el tipo de intervención que generan.

### A. Llamados por tipo de demanda

---

Existen tres tipos de llamadas a la Línea 144 PBA:

1. Solicitud de **asesoramiento** sobre situaciones de violencias por razones de género presentes o pasadas, de manera aguda o crónica.
2. Ante una situación de **emergencia** que las PSVG está viviendo en ese mismo instante
3. Demanda de **información** en general, sin que se vincule a un caso o situación concreta. A continuación se describe de qué se trata cada llamado y cómo se debe proceder:

#### ▶ 1. Llamados de asesoramiento.

Tienen como propósito brindar información, contención y derivación en situaciones de violencia contra las mujeres y LGTBI+ por razones de género. En primera instancia se indaga sobre la realidad particular de la PSVG, a saber: situación actual, factores de riesgo, trayectoria institucional, situación económica, redes de contención y personas a cargo.

Asimismo se promueve la reflexión acerca de los diferentes tipos de violencias presentes en el relato, y su cronicidad (si la hubiere), a los fines de realizar un diagnóstico diferencial y de evaluación de riesgo considerando en la escucha de cada caso en particular.

Se brinda información sobre la ruta crítica, específicamente sobre los alcances de la denuncia y las posibles medidas de protección. Seguidamente, dependiendo las características del relato, se piensan de manera conjunta posibles estrategias de acción con la finalidad de lograr la superación de la situación de violencia.

Por último se le ofrecen los recursos pertinentes disponibles cercanos a su domicilio y si el caso lo requiere, la coordinadora del turno, realiza una articulación previa con los mismos.

## ► 2. Llamados de intervención en crisis o situaciones de emergencia.

Se refiere a las llamadas de PSVG ante hechos de violencia que se precipitan en el momento del contacto telefónico o en el inmediato momento anterior y que comprometen la vida, libertad, seguridad y/o integridad de la persona y/o de niñas/os y/o de otras personas cercanas -peligro actual o inminente-, requiriendo intervención policial inmediata. Dicho contacto también puede provenir de otra persona que haya tomado conocimiento de ello (familiar, vecina/o, etc).

En caso de que una PSVG llame, transmita una emergencia y luego se desdiga (a saber, cancele el pedido de ayuda o que se arrepienta de brindar información) la teleoperadora, si cree que la PSVG está siendo obligada a anular el pedido de ayuda debe comunicar: "...Si se encuentra obligada a no transmitir información diga la palabra «claro»". De dar esta respuesta, también se procede a seguir con las pautas establecidas para los llamados de intervención en crisis.

Las teleoperadoras de la Línea 144 PBA, con intención de definir una estrategia de acción en conjunto:

- Brindarán escucha activa.
- Evaluarán la presencia de indicadores de riesgo.
- Tomarán registro y datos necesarios de las PSVG y/o de niñas/os y/o de otras personas cercanas en riesgo: domicilio, referencias físicas del lugar, datos personales de la PSVG y/o niñas/os y/o personas cercanas, y de la PA, teléfono de contacto, consultará si es seguro para la PSVG realizar contacto telefónico desde la Línea 144 PBA, y todo otro dato tendiente al cese del riesgo.
- Priorizará el cuidado, la integridad y puesta a resguardo de la persona en riesgo.
- Indagarán sobre redes de contención de la PSVG.

Posibles preguntas durante la intervención en crisis:

- ¿La persona agresora se encuentra presente?
- ¿Llamó al 911, 101 o policía local?
- Si no lo hizo, se realiza el pedido desde la Línea 144 PBA.
- Si lo hizo, se refuerza el pedido del móvil policial desde la Línea 144 PBA.
- Solicitar un número telefónico y corroborarlo en el identificador de llamadas.
- Consultar si es seguro para la PSVG contactarla telefónicamente.
- ¿Se encuentra sola?
- ¿Está golpeada?
- ¿Hay heridas/os en el lugar?
- ¿Necesita una ambulancia?
- ¿La persona agresora porta armas?
- ¿Hay niñas/os presentes? ¿Están siendo agredidas/os?
- ¿Hay personas con discapacidad?

Los equipos de trabajo realizarán las siguientes acciones en simultáneo: La teleoperadora que está atendiendo la llamada se ocupará de contener y brindar tranquilidad a la PSVG -si ello fuera posible sin ponerla en



mayor riesgo-, así como le indicará que se ponga a resguardo, preguntándole si puede salir de la casa, si puede solicitar ayuda, si puede abrir la puerta a la policía.

Otra parte del equipo se ocupará inmediatamente de articular con los organismos pertinentes específicos para intervenir en situaciones de riesgo: 911 o 101 (según el municipio y localidad), comisarías locales, comandos patrullas, urgencias médicas. En caso de que la PSVG y/o contactante se haya comunicado con dichos organismos previo a llamar a la Línea 144 PBA, y no hayan arribado al lugar al momento del llamado, desde la Línea 144 PBA se reforzará el pedido.

De ser posible, se tomará contacto con algún familiar o referente que pueda brindar apoyo en el momento.

Luego de la articulación con los organismos mencionados, se deberá: En caso de que la PSVG y/o la/el contactante se encuentre en comunicación con la Línea 144 PBA, se continuará la intervención hasta corroborar que los organismos convocados hayan intervenido y que la persona se encuentra a resguardo.

Para el caso de que se haya cortado la comunicación con la PSVG y/o contactante -a fin de evitar incrementar el riesgo-, se realizará un seguimiento de la situación hasta corroborar que los organismos convocados hayan intervenido y que la persona se encuentra a resguardo, comunicándose desde la Línea 144 PBA con la misma y/o con la/el contactante. En caso de no lograr dicha comunicación, se establecerá contacto con los organismos convocados a la situación de crisis, a fin de que informe sobre el resultado de su intervención.

Acciones del equipo post crisis:

Luego de **corroborar la efectiva intervención** de los organismos de emergencia correspondientes (tanto si el llamado se hubiera hecho desde la Línea 144 PBA, como si lo hubiera hecho la PSVG y/o contactante), y que las mujeres y LGTBI+ se encuentra a resguardo, la teleoperadora deberá comunicarse con la misma y/o con la/el contactante, a fin de completar la orientación y asesoramiento y brindarle **contención** ante la situación vivida.

El objetivo de esta llamada es dar un **cierre** a la intervención en crisis de la Línea 144 PBA, brindándole los **recursos locales** de acompañamiento psicológico, legal y social, así como también se la orientará respecto del proceso para radicar la denuncia, solicitar medidas de protección y la posibilidad de permanecer alojada en un Dispositivo territorial de Protección Integral para Víctimas de violencia por razones de género. Asimismo, se le propondrá pensar en las **redes de contención y/o familiares** que podrían acompañarla, y tomar medidas de cuidado ante nuevas situaciones de crisis: tener en su poder elementos personales, documentos (propios y de sus hijas/os), dinero, teléfono de familiares o vínculos afectivos, alejarse de la persona agresora.

En caso de no ser posible hacerlo en ese momento, se le consultará teléfono y horario seguro de contacto para brindárselos. Si ello fuera imposible, por constituir un riesgo para su seguridad, se le solicitará que se comunique con la Línea 144 PBA para continuar el asesoramiento.

- Para el caso de no lograr establecer dicha comunicación, el equipo de trabajo del siguiente turno intentará comunicarse con la PSVG y/o con la/el contactante (y hasta un máximo de dos turnos). De no ser posible, se dejará registro en el software de la imposibilidad de contacto.

- Sin perjuicio de ello, ante la imposibilidad de contactarse con la PSVG y/o con la/el contactante, el equipo de trabajo que intervino deberá comunicarse con los organismos convocados a la situación de crisis, a fin de que informen a la Línea 144 PBA sobre el resultado de su intervención: si la PSVG hizo la denuncia, si la PA fue detenida, si el juzgado y/o fiscalía otorgaron medidas de protección, etc.

- Finalizado el contacto, se dejará registro en el software de lo acontecido, clasificando el caso como **Emergencia**. En caso de no obtener datos personales en el primer contacto, se recabarán en las intervenciones posteriores de seguimiento.

Cierre de una intervención en crisis desde la Línea 144 PBA:

- Se considera finalizada la intervención cuando se haya corroborado la efectiva intervención de los organismos de emergencia y que la PSVG se encuentra a resguardo, y se brindaron los recursos locales, de ser posible en el caso. No obstante siempre se le ofrece a la PSVG la posibilidad de comunicarse nuevamente con la Línea 144 PBA, a los fines de recibir asesoramiento, orientación y contención, e informar novedades o respuestas de otros recursos ofrecidos.

- Las teleoperadoras darán aviso a la Coordinadora para realizar un seguimiento desde la Dirección de Alto Riesgo y Casos Críticos.

#### **Llamados de solicitud de información general:**

- Cuando la/el contactante solicita información sobre **violencia por razones de género contra las mujeres y LGTBI+** para estudiantes, medios de comunicación, áreas de género, organizaciones sociales, colectivas feministas, etc. se deriva al mail de la Subsecretaría de Políticas contra las Violencias por razones de Género del Ministerio de las mujeres, Políticas

de género y Diversidad Sexual de la Provincia de Buenos Aires: [svg@ministeriodelasmujeres.gba.gob.ar](mailto:svg@ministeriodelasmujeres.gba.gob.ar) y/o al teléfono del Ministerio (0221 4222546 o 221 4214035) y del Área de Género del Municipio que corresponda, priorizando la atención de la Línea para PSVG. No se consigna en la Carta de Llamadas.

- Cuando la/el contactante solicita información sobre **diversidad sexual** para estudiantes, medios de comunicación, áreas de género, organizaciones sociales, colectivas feministas, etc. se deriva al mail de la Subsecretaría de Políticas de Género y Diversidad Sexual del Ministerio de las mujeres, políticas de género y diversidad sexual de la Provincia de Buenos Aires: [politicadegenero@ministeriodelasmujeres.gba.gob.ar](mailto:politicadegenero@ministeriodelasmujeres.gba.gob.ar) y/o al teléfono del Ministerio (0221 4222546 o 221 4214035) y del Área de Género del Municipio que corresponda, priorizando la atención de la Línea para PSVG. No se consigna en la Carta de Llamadas.

## **B. Llamados por tipo de intervención que genera**

---

Cada llamado requiere de una intervención: asesoramiento, contención, derivación, articulación, etcétera. Teniendo esto presente como punto de partida, podemos clasificar los llamados que requieren una intervención posterior de la Dirección Provincial de Alto Riesgo y Casos Críticos (en adelante: DPARyCC), y aquellos que son “re-llamados”, es decir, que la PSVG vuelve a comunicarse con la Línea 144 PBA para solicitar nuevo asesoramiento, ampliar la información, o informar acerca de su trayectoria institucional.

### **► 1.Llamados que requieren intervención de Alto Riesgo y Casos Críticos.**

Cuando se trata de las situaciones de violencias por razones de género seguidamente enumeradas, no es necesaria la solicitud de consentimiento-

to a la PSVG para poder derivar la atención del caso a la Dirección Provincial de Alto Riesgo y Casos Críticos. Desde allí, se comunicarán con la PSVG y/o sus redes de contención y con los organismos competentes. Estas intervenciones tienen la finalidad de salvaguardar la salud física y psíquica de la PSVG, según el riesgo presentado. Persiguen el objetivo de facilitar la articulación con las instituciones pertinentes, el acceso a la justicia y evitar la re-victimización. (Ver Guía de derivación respectiva).

- Alto o altísimo riesgo configurado a partir de la violencia física y psicológica y sus consecuencias, así como otros indicadores referidos a la PSVG.
- Violencia institucional.
- Incumplimiento de Medidas Cautelares de Protección.
- Violencia sexual.
- Trata de personas con fines de explotación sexual.
- Reducción a la servidumbre.
- Situación de prostitución.
- Privación ilegal de la libertad.
- Mujeres y personas LGTBI+ desaparecidas.
- Femicidio, Femicidio, Transfemicidio y/o Travesticidio.
- Intento de femicidio, feminicidio, transfemicidio y/o travesticidio.
- La persona agresora (PA) es miembro de la fuerza de seguridad.
- La persona agresora (PA) privada de su libertad que continúa ejerciendo violencia.
- La persona agresora (PA) posee antecedentes de violencia por razones de género.
- La persona agresora (PA) se encuentre relacionada con esferas de poder político.

## ▶ 2. Re-llamados

Son llamados reiterados de las mismas personas, familiares o conocidas/os

que refieren a la misma PSVG. Resulta importante volcar la información en el mismo número de situación, en orden de no re-victimizar con preguntas que ya fueron formuladas, como así tampoco superponer las intervenciones. Permiten inferir el momento en que se encuentra del proceso de la violencia, así como el nivel de gravedad. Asimismo reflejan una cronología de los episodios y el trayecto que realiza la mujer, tanto como el empleo o no de los recursos brindados y su efectividad. Se cargan a continuación del caso ya consignado en la Carta de Llamadas.

## **C. Llamados por otras modalidades de violencias por razones de género**

---

**1. Llamados de violencia obstétrica y contra la libertad reproductiva:** Es fundamental brindar el asesoramiento a la persona acerca de la ruta crítica: primero realizar un reclamo administrativo en la misma institución de salud donde se la atendió. En caso que el hecho no haya cesado, realizar el reclamo administrativo en el Ministerio de Salud, y a su vez se puede poner en conocimiento al Colegio de Médicos. Asimismo, dependiendo de la situación, se orientará sobre el proceso judicial de denuncia. (0800-222-3444 Línea de Salud sexual de Nación).

**2. Llamadas de violencia laboral:** Se deberá asesorar la persona que este tipo de violencia se puede denunciar y, a su vez, realizar el reclamo si el caso lo amerita: a su superior, recursos humanos, sindicato y, en caso de persistir, realizar la denuncia ante el Ministerio de Trabajo.

**3. Llamadas de violencia mediática:** Existen múltiples instituciones a nivel nacional que recepciona reclamos, tales como: el Observatorio de la discriminación en radio y televisión, donde el reclamo se puede rea-

lizar vía web las 24 horas; Enacom (Ente Nacional de Comunicaciones) al 0800-345-0285; o bien en la Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual.

**4. Llamadas de violencia contra las mujeres y LGTBI+ en el espacio público.** Algunos municipios han sancionado ordenanzas municipales que sancionan el acoso callejero (ejemplo: Moreno, San Vicente), por lo que para el abordaje de estos casos, se sugiere la derivación al Área de Género municipal para un abordaje situado y con herramientas locales.

**5. Llamadas de violencia pública-política contra las mujeres y LGTBI+.**

Como aún no hay dispositivo que aborde este tipo de violencias, hay que tener en cuenta que lo distintivo de este tipo de violencias es el objetivo y/o las consecuencias de la misma. Se trata de cualquier tipo de violencia (física, sexual, psicológica, económica y patrimonial y simbólica) que tenga como finalidad o consecuencia impedir, anular o restringir la participación política de las mujeres y/o su derecho a participar en los asuntos públicos y políticos, en instituciones estatales, recintos de votación, partidos políticos, organizaciones sociales, asociaciones sindicales, medios de comunicación, entre otros. Por ejemplo para:

- Desalentar la actividad política de las mujeres.
- Menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de su actividad política.
- Influir en las aspiraciones políticas.
- Influir en las condiciones o el ambiente donde la mujer desarrolla su actividad política y pública.
- Propender a la renuncia al cargo o función que ejerce, o a su postulación
- Denigrar a las mujeres en ejercicio de sus funciones políticas para menoscabar su imagen pública.
- En estos casos, es importante que el o la teleoperadora pueda identi-

ficar este tipo de violencia, registrarla como tal y asesorar a la llamante acerca de cómo es el abordaje de los tipos de violencias que las integran (física, sexual, psicológica, económica y patrimonial y simbólica) y los recursos con los que cuenta, hasta tanto haya un dispositivo específico que trabaje con este tipo y modalidad de violencia.

**6. Llamadas de violencia digital.** Constituyen hechos de violencia digital la **difusión de imágenes íntimas** (fotos, videos, filmaciones) **sin consentimiento** a través de cualquier soporte o entorno digital (redes sociales, servicios de mensajería, páginas web y todo tipo de medio social digital/virtual en el que se comparta información). Esta situación es también conocida como **sexting**; la **recepción forzada de imágenes íntimas**; la **suplantación de identidad** a través del hackeo de cuentas y/o la creación de perfiles falsos, el **acoso digital o ciberacoso** (acoso desplegado con prácticas de contenido sexual), el **hostigamiento digital** se traduce en conductas destinadas a perturbar, intimidar, molestar sistemáticamente a una persona a través de cualquier soporte o entorno digital sin contenido sexual y la **sextorsión**: se trata del acto de requerir a alguien una cosa o actividad, amenazándola con difundir imágenes de contenido sexual si no accede a lo que se le requiere. En estos casos, se sugiere: Cuando se considere brindar mayor orientación o asesoramiento jurídico se puede recurrir a los dispositivos de los Centros de Acceso a la Justicia y Centro de Protección a la Víctima (CAJUS/CPV) del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Provincia o a los CAJ del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.

En caso que el conflicto involucre niñas, niños o adolescentes corresponde poner en conocimiento al Servicio Local del Municipio respectivo, al Servicio Zonal de Niñez y Adolescencia o llamar a la Línea 102 o al 0800-666-6466.



En las situaciones en las que alguna de las personas involucradas pertenezca o tenga vínculo directo con instituciones educativas de la provincia –tanto estudiantes, como el mundo adulto– puede considerarse dar conocimiento y articular con la Dirección General de Cultura y Educación (DGCyE): [direccionpderechos@abc.gob.ar](mailto:direccionpderechos@abc.gob.ar)

La difusión de imágenes sin consentimiento no es un delito penal, pero sí es una infracción a la normativa del Derecho Civil. Para los supuestos en los que la situación de difusión de imágenes sin consentimiento se dé en el contexto de distintas modalidades de violencia por razones de género, es posible solicitar el dictado de medidas cautelares de protección. Para el caso de que la difusión de imágenes íntimas venga acompañado de algún delito (amenazas, extorsión, etc.) se sugiere realizar la denuncia correspondiente en la fiscalía de turno y/o a las comisarías.

## **D. Otros tipos de llamados**

---

La línea 144 PBA como dispositivo de escucha, recibe múltiples llamados por situaciones que, o bien no configuran violencias por razones de género o presentan particularidades en su abordaje para las cuales existen organismos específicos y especializados entre ellos, se detallan los siguientes:

**1. Llamados de vulneración de derechos de niños, niñas, y adolescentes:** Son llamados relativos a consultas sobre cuestiones específicas de infancias y adolescencias. La propuesta es la inmediata derivación a la Línea 102 y/o servicios locales de promoción y protección de derechos de la infancia y adolescencia para evitar la sobre-intervención y respetar el espacio de los organismos especializados para la gestión de la demanda.

2. Se puede informar sobre el circuito de la denuncia en los organismos correspondientes.

**3. Llamados de conflictos entre vecinas/os:** Son tales los relativos a problemáticas vinculadas a la convivencia o problemas que no incluyan violencia por razones de género. Las teleoperadoras evalúan la situación y se deriva a organismos pertinentes. No se consigna la Carta de Llamadas.

**4. Llamados de mujeres y LGTBI+:** Son comunicaciones donde refieren ser violentados por otras personas del mismo o diferente género, pero donde no se advierte que la pertenencia a un género determinado sea la razón del ejercicio de la violencia. Se debe considerar la eventualidad que se trate de otros tipos de violencias (social, delictiva, etc.) que requieran clarificar el tipo de violencia del que se trate e indicar dónde remitirse para la realización de la denuncia pertinente y el asesoramiento específico. No se carga en la Carta de Llamadas.

**5. Llamados de varones:** Comunicación de parte de varones que refieren ser violentados por mujeres, no son considerados casos de violencia por razones de género. Se advierte considerar que podría tratarse de posibles agresores que recaban información en relación a la ruta crítica o sobre mujeres en situación de violencias por razones de género. Se indica remitirse al Centros de Acceso a la Justicia más cercano o consultar en el Colegio de Abogados de su localidad. No se brinda mayor información, ni se carga en la Carta de Llamadas.

## GLOSARIO

### **Género**

El género es una categoría relacional que consiste en una construcción socio-cultural, económica y política que supone que las diferencias sexo-genéricas se traducen en desigualdad de género. Asimismo, el género se manifiesta en el proceso de construcción de la propia identidad de género, comprendiendo lo femenino, lo masculino y todas aquellas identidades que no correspondan a un parámetro binario. Por lo tanto, el género se compone de múltiples dimensiones que cuestionan el carácter natural del orden social en el que vivimos y señalan las estructuras de poder vigentes. En este sentido, el concepto de género se vincula a los roles sociales y familiares, como así también al conjunto de prácticas, símbolos, representaciones, normas y valores que las sociedades elaboran a partir de lo que conceptúan como diferencias biológicas y genitales.

### **Patriarcado**

Se entiende como la construcción histórico social de un sistema de relaciones sociales sexo-políticas desiguales, instaurado por los varones quienes en forma individual y colectiva oprimen a las mujeres apropiándose de su fuerza productiva y reproductiva y de sus cuerpos de manera violenta o pacífica. Por lo tanto, el patriarcado es una estructura de dominación mediante la cual la masculinidad hegemónica se privilegia por encima del resto de las identidades de género.

### **Sexismo y androcentrismo**

Es un mecanismo por el que se concede privilegio a un sexo en desventaja con el otro. El androcentrismo se basa en conceder el privilegio al punto de

vista del varón y considerarlo como medida, norma y universal humano. El sexismo es, entonces, pre-condición del androcentrismo. El androcentrismo es la razón detrás de la mayoría de las construcciones sexistas, así como de la resistencia a la incorporación de soluciones incluyentes.

### **Régimen de género**

Refiere a las relaciones de poder, económicas, laborales, afectivas y sexuales en donde las conductas violentas se asocian a una supuesta esencia masculina.

### **Perspectiva de género**

La perspectiva de género es un umbral cognitivo que permite identificar las desigualdades y violencias por razones de género. Parte de una concepción epistemológica que pone foco en la realidad desde las miradas de los géneros y sus relaciones de poder. Se utiliza para evidenciar la producción y reproducción de la discriminación, adquiriendo expresiones concretas en los diversos ámbitos de la vida cotidiana y resaltando las condiciones de opresión hegemónicas.

### **Identidad de género**

Según la Ley 26.743 entiende por identidad de género a la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente, la cual puede corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo. Esto puede involucrar la modificación de la apariencia o la función corporal a través de medios farmacológicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que ello sea libremente escogido.

### **Transexual**

Refiere a la persona que ha nacido con las características físicas de hombre o de mujer, pero que se somete a procesos de reasignación de sexo para adecuar su cuerpo a la identidad de género que siente como propia.

### **Transgénero**

Es la persona que ha nacido como hombre o como mujer, pero cuya identidad primaria corresponde al otro género. Estas personas pueden expresar su identidad a través de las vestimentas, los modales, ciertas adecuaciones del cuerpo logradas con el uso de hormonas, implantes quirúrgicos o ambas cosas, para establecer una congruencia física y emocional con la identidad de género que consideran suya.

### **Travestismo**

Durante mucho tiempo este término fue utilizado como insulto hacia las personas que utilizaban vestimenta y complementos socialmente delimitados para el sexo opuesto. Sin embargo, con el tiempo se constituyó como identidad política para las personas que se identifican con un género contrario al que fueron designados al momento de su nacimiento.

### **Heterosexualidad obligatoria**

La relación obligatoria social entre el «hombre» y la «mujer». La heterosexualidad ordena no sólo todas las relaciones humanas, sino su producción de conceptos al mismo tiempo que todos los procesos que escapan a la conciencia. La sociedad heterosexual está fundada sobre la necesidad del otro/diferente en todos los niveles. Construye al “hombre” y a la “mujer” como conceptos políticos de oposición.

### **Monogamia**

No es una práctica, es un sistema, que determina nuestras relaciones amorosas. Sistema que genera una estructura jerárquica que sitúa en lo más alto de la escala los vínculos reproductivos y la pareja heterosexual (por sobre otras relaciones como familia de origen, amistades, compañeros/as sexuales, de trabajo, militancia, etc.).

### **Violencias contra las mujeres**

La Ley N° 26.485 define las violencias 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. Se considera violencia indirecta, a los efectos de la presente ley, toda conducta, acción omisión, disposición, criterio o práctica discriminatoria que ponga a la mujer en desventaja con respecto al varón”.

### **Violencias por razones de género**

Las violencias por razones de género constituyen un grave problema social, que implica la violación de derechos humanos fundamentales, así se inscriban en el ámbito público como en el privado. Dicha vulneración de derechos, basada en las relaciones de desigualdad entre los géneros, constituye a su vez un obstáculo para el desarrollo con justicia social y equidad. Esta definición resulta una ampliación de los parámetros establecidos en la Ley N° 26.485 contemplando las múltiples identidades de género.

### **Violencia en la pareja**

Consiste en el uso de medios instrumentales por parte del cónyuge o pareja para intimidar psicológicamente o anular física, intelectual y moralmente a su pareja, con el objeto de disciplinar según su arbitrio y necesidad la vida familiar.

### **Feminicidio**

Refiere a un acto de violencia letal contra las mujeres por el solo hecho de ser mujeres. Asimismo, el término feminicidio refiere a la implicancia del Estado en estos crímenes, tanto por omisión o acción contraproducente. Esta dimensión da un contexto social a los casos particulares.

### **Transfemicidios y travesticidios**

Son crímenes de odio contra las personas trans o travestis que implican el fallecimiento de la víctima.

### **Trata de Personas**

Según la Ley N° 26.842, se entiende por trata de personas el ofrecimiento, la captación, el traslado, la recepción o acogida de personas con fines de explotación, ya sea dentro del territorio nacional, como desde o hacia otros países. Asimismo, la normativa comprende a la explotación como la configuración de cualquiera de los siguientes supuestos, sin perjuicio de que constituyan delitos autónomos respecto del delito de trata de personas:

- a) Cuando se redujere o mantuviera a una persona en condición de esclavitud o servidumbre, bajo cualquier modalidad; Cuando se obligare a una persona a realizar trabajos o servicios forzados; c) Cuando se promoviere, facilitare o comercializare la prostitución ajena o cualquier otra forma de oferta de servicios sexuales ajenos; d) Cuando se promoviere, facilitare o comercializare la pornografía infantil o la realización de cualquier tipo de representación o espectáculo n dicho contenido; e) Cuando se forzare a una persona al matrimonio o a cualquier tipo de unión de hecho; f) Cuando se promoviere, facilitare o comercializare la extracción forzosa o ilegítima de órganos, fluidos o tejidos humanos. El consentimiento dado por la víctima de la trata y explotación de personas no constituirá en ningún caso causal de eximición de responsabilidad penal, civil o administrativa de los autores, partícipes, cooperadores o instigadores.

### **Desaparición**

Son las situaciones donde una mujer, travestis, trans se encuentra desaparecida en un contexto de violencias de género. Si la mujer, travesti o trans que se encuentra desaparecida está en situación de prostitución, se presume trata de personas con fines de explotación sexual y se actúa en consecuencia.

### **Ruta Crítica**

La ruta crítica es un proceso que vincula a las PSVG con los factores de respuesta institucional asociados al acceso, disponibilidad y calidad de los servicios. La presencia o ausencia de perspectiva de género, las actitudes y comportamientos de los/as servidores de las diferentes instancias u organizaciones, efectores de justicia, salud, educación, seguridad, niñez, etc., determinarán la atención adecuada y evitarán la revictimización de las PSVG en dicha situación. Los obstáculos que se presenten durante dicho proceso afectan directamente en la decisión de la salida de la violencia de la PSVG.

### **Emergencia**

Implica peligro en la demora, y un peligro cierto e inminente de vida para la PSVG. En este caso se articula directamente con el 911, nuestro equipo posteriormente a la situación de emergencia, trabaja el caso.

### **Alto riesgo**

Son situaciones de especial incremento de la violencia, tanto en lo que respecta al tiempo entre los actos de violencia como al daño infringido. Estos hechos pueden derivar en un grave perjuicio en la salud de la persona en situación de violencia y pueden verse incrementadas por la pérdida de conciencia del propio riesgo, existencia de un historial de violencia, consumo problemático, desobediencias de órdenes de restricción, amenazas ciertas con uso de armas -incluso armas impropias-, procesos de separación, embarazo, discapacidad de la víctima, situación de prostitución, antecedentes penales del agresor, agresor perteneciente a las fuerzas de seguridad o con relaciones con esferas de poder.

### **Padecimiento mental**

Se refiere a cuando la persona consultante muestra desorientación en tiempo y espacio, relato desordenado, alteraciones en el pensamiento, ideas de-



lirantes, persecutorias, pensamiento mágico, alteraciones en la afectividad, confusión, amnesia, entre otros indicadores. En estas situaciones es necesario despejar un posible padecimiento mental de la llamante y abordar la situación de violencia. Asimismo comprende la presencia de ideación suicida de la persona en situación de violencia por razones de género.

### **Niñez y adolescencia**

Se refiere a situaciones de violencia independientemente de los tipos y modalidad, donde se encuentren involucradas/os niñas, niños y adolescentes.

### **Ausencia de red**

Refiere a cuando las PSVG no cuentan con grupo familiar, amistades o personas de cercanía que puedan desarrollar el rol de acompañantes en el proceso de salida de la violencia.

### **Autonomía reducida**

Se atribuye cuando por razones de discapacidad o edad, las PSVG encuentran dificultad para valerse por sus propios medios.

### **Ley Brisa**

Bajo la Ley N° 27.452 se establece que los hijos y las hijas de mujeres víctimas de femicidio o de homicidio en contexto de violencia intrafamiliar y/o de género deben ser protegidas/os para crecer en un ambiente sano y libre de violencias. Por eso, tienen derecho a recibir una reparación económica mensual, acceder a una cobertura integral de salud y ser acompañados de manera integral durante su crianza.

### **Ley Micaela**

A partir de la sanción de la Ley N° 27.499 se establece la capacitación obligatoria en género y violencia de género para todas las personas que

se desempeñan en la función pública, en los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial de la Nación. Se llama así en conmemoración de Micaela García, una joven entrerriana de 21 años, militante del Movimiento Evita, que fue víctima de femicidio en manos de Sebastián Wagner.

### **Lenguaje no sexista**

El lenguaje sexista es una de las formas de expresar y reproducir las desigualdades recreadas por la cultura hegemónica respecto a las diferencias sexo-genéricas. El lenguaje transmite y refuerza significados sobre lo masculino y lo femenino aportando así a la construcción de estereotipos. Por este motivo, se puede afirmar que el uso del lenguaje no es neutral en relación al género. Actualmente se ha generado un fuerte cuestionamiento en cuanto a los usos discriminatorios del lenguaje, resaltando principalmente que el uso del masculino como forma generalizadora en los discursos ha reforzado la invisibilización de las voces identidades diversas, por lo que se plantean posibilidades como el uso de la x, la e o incluso utilizar tanto lo femenino como lo masculino. Ejemplo: Otrxs, otres, otros/as.

## Documentos de consulta

- Honorable Cámara de Diputados de la Nación, Guía para el uso de un Lenguaje no Sexista en la HDCN, disponible en: [www4.hcdn.gob.ar/dependencias/dprensa/guia\\_lenguaje\\_igualitario.pdf](http://www4.hcdn.gob.ar/dependencias/dprensa/guia_lenguaje_igualitario.pdf).
- Ley 26.364, Ley de Prevención y sanción de la trata de personas y asistencia ya sus víctimas (2008). Disponible en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/140000-144999/140100/norma.htm>. Última fecha de consulta 27/07/16
- Ley N° 26.485, Ley de protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones inter personales (2009). Disponible en: <http://www.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/150000-154999/152155/norma.htm>. Última fecha de consulta: 27/07/16
- Ley N° 26.743, Ley de Identidad de Género (2012). Disponible en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/195000-199999/197860/norma.htm>. Última fecha de consulta 26/07/16
- Guía Práctica para la búsqueda de personas, Ministerio Público Fiscal de la Nación, Pro curaduría de Trata y Explotación de Personas, 2014. Disponible en: [http://www.mpf.gob.ar/protex/files/2014/09/B%3%BAqueda\\_de\\_Personas.pdf](http://www.mpf.gob.ar/protex/files/2014/09/B%3%BAqueda_de_Personas.pdf)
- Resolución N°35 de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW)  
<http://www.scba.gov.ar/servicios/violenciafamiliar/CEDAW%20-%20Comite%20para%20la%20eliminaci%C3%B3n%20de%20la%20discriminaci%C3%B3n%20contra%20la%20Mujer.pdf>

MINISTERIO DE  
LAS MUJERES,  
POLÍTICAS DE  
GÉNERO Y  
DIVERSIDAD  
SEXUAL

---



GOBIERNO DE LA  
PROVINCIA DE  
**BUENOS  
AIRES**