



LICENCIATURA EN CRIMINALÍSTICA

**Proyecto Final**

**“Dispositivos de control utilizados en casos de violencia  
de género en la ciudad de Rosario: desempeño y aplicación  
en el terreno”**

**Estudiante:**

María Inés Leiva, DNI: 36.742.807

**Directora:**

Mg. Analía Aucía

Oro Verde E.R., Noviembre de 2024

## **Agradecimientos**

Quisiera agradecer en primer lugar a la Facultad de Ciencia y Tecnología por permitirme la oportunidad de estudiar de forma gratuita la carrera que tanto deseé. Con profesores y profesoras que brindaron todos sus conocimientos y ayuda a lo largo de estos años.

A mis padres, Silvia y Anibal, que me acompañaron en mi camino y creyeron en mí a pesar del paso del tiempo. Haciendo posible estudiar aquello que tanto anhelaba a pesar de alejarme a otra provincia. A mi hermano Pablo, quien me acompañó innumerables veces a la terminal de colectivos para viajar y cumplir mis sueños.

A mi tía Matilde y Rodolfo quienes ofrecieron su hogar y su cariño. Estando lejos y extrañando me contuvieron en muchas ocasiones dándome fuerzas para seguir.

A mi pareja y compañero, Juan Julio, quien me empujó este último tiempo a no darme por vencida y con quien hoy tenemos una hermosa familia. A mi hijo Lorenzo, mi motor al corazón, a quien todos los días deseo enseñar con mi ejemplo y a no bajar nunca los brazos.

A mi directora, Analía Aucía, quien con su conocimiento, tiempo y paciencia fue mi guía en este camino. Quien ha sido desde un primer momento una gran mentora para mí.

Por último, pero no menos importante, a María Centurión, profesora de la Cátedra Proyecto Final, quien con sus correcciones, aportes y buena predisposición lograron darle forma a mi proyecto y poder finalizar la carrera.

Mi más profundos agradecimientos a todos.

*María Inés Leiva*

## Índice

<b>Resumen.....</b>	<b>5</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>6</b>
<b>Objetivos.....</b>	<b>8</b>
Objetivo general:.....	8
Objetivos específicos:.....	8
<b>Justificación.....</b>	<b>9</b>
<b>Marco Teórico.....</b>	<b>11</b>
Criminalística.....	11
Teoría Criminológicas en Relación con la Violencia de Género.....	11
Violencia de Género y Violencia Contra la Mujer.....	14
Marco Normativo en Argentina.....	16
En el Ámbito Nacional.....	16
Convenciones Internacionales Ratificadas por Argentina.....	21
Dispositivos de Control.....	22
<b>Antecedentes.....</b>	<b>25</b>
<b>Marco Metodológico.....</b>	<b>29</b>
<b>Resultados.....</b>	<b>31</b>
Dificultades Durante El Proceso De Investigación.....	31
<b>Análisis de resultados.....</b>	<b>46</b>
<b>Conclusiones.....</b>	<b>51</b>

**Bibliografía..... 55**

**Anexos..... 58**

- Entrevista realizada a “MA” - Mariana Alonso donde “MIL” es María Inés Leiva  
(entrevistadora):..... 58

- Entrevista realizada a Operadora del Teléfono Verde donde “MIL” es María Inés Leiva  
(entrevistadora) y “Anónimo” es la entrevistada:..... 75

## Resumen

En Argentina, los dispositivos de control para la protección de víctimas de violencia de género, como el botón antipánico y el Teléfono Verde, son herramientas clave en la prevención de femicidios, por lo que esta investigación se centra en analizar cómo funcionan dichos dispositivos en la ciudad de Rosario, provincia de Santa Fe, y si logran cumplir adecuadamente con su objetivo de protección. Se adoptó un enfoque cualitativo y un diseño de estudio de casos, donde se realizaron entrevistas semiestructuradas a trabajadoras del área de género y prevención de violencia, quienes participaron de manera voluntaria. El análisis de los datos se llevó a cabo mediante un enfoque temático, identificando patrones y temas clave relacionados con el funcionamiento de los dispositivos y las percepciones de las trabajadoras sobre su efectividad; a su vez, el alcance del estudio fue descriptivo, buscando proporcionar una comprensión detallada de los desafíos que enfrentan estos dispositivos en su implementación. Los resultados mostraron que, aunque los dispositivos son fundamentales, presentan deficiencias importantes: la escasez de botones antipánico, la falta de protocolos claros, la sobrecarga del Teléfono Verde y las demoras en la respuesta policial, dificultan su funcionamiento. En conclusión, los dispositivos de control, aunque representen un avance en la protección de las víctimas, enfrentan obstáculos operativos y estructurales que requieren ser abordados. Se recomienda mejorar la infraestructura, formalizar protocolos de actuación, incrementar recursos humanos y desarrollar campañas de concientización para garantizar una respuesta más efectiva ante situaciones de violencia de género.

***Palabras clave: dispositivos de control, violencia de género, Rosario, deficiencias, protocolos.***

## Introducción

Argentina tiene una línea gratuita de atención, asesoramiento y contención en situaciones de violencia de género, las 24 horas de los 365 días del año, por teléfono con la línea 144, correo electrónico o por medio de aplicaciones para el celular. No obstante, aún con medidas cautelares y restrictivas posteriores a las denuncias, muchas mujeres son igualmente asesinadas (Muñoz Lima, 2020).

La presente investigación surge de una problemática que va en ascenso. Cada año se registran mayor cantidad de llamadas, denuncias y agresiones pero poco es lo invertido en políticas públicas para combatir y prevenir la violencia de género. La violencia por razones de género ha motivado diversas investigaciones, pero aún continúa el interrogante sobre por qué los dispositivos creados para proteger a las mujeres, no logran cumplir los objetivos para los que fueron creados. Es en estos dispositivos de control que se utilizan, y en los que nos centraremos en el presente estudio, han surgido como una herramienta para prevenir numerosos casos de violencia que, a pesar de contar con ellos, culminan en femicidios.

En este trabajo en particular, se realiza un análisis acerca de los dispositivos utilizados en casos de violencia de género en la ciudad de Rosario, provincia de Santa Fe, donde mediante entrevistas a trabajadoras del área que abordan esta forma de violencia, ahondan en cuanto a la función, aplicación y seguimiento de dispositivos, siendo aquellos sistemas de monitoreo y supervisión utilizados como mecanismos protección de la víctima, y cuya finalidad es asegurar el cumplimiento de las medidas de restricción determinadas por la justicia para casos de alto riesgo. De acuerdo a lo mencionado precedentemente por Muñoz Lima, se evidencia que estos dispositivos presentan fallas o bien su aplicación o seguimiento, no es el correcto.

De acuerdo a la información obtenida de las entrevistas, se puede indicar que la implementación y funcionamiento de los dispositivos de control en la ciudad de Rosario presentan desafíos significativos en su efectividad y en la atención que reciben las mujeres en situaciones de violencia de género, que a pesar de ser una herramienta esencial para la protección de las víctimas, su escasez, los criterios de otorgamiento y la falta de seguimiento adecuado limitan su impacto. Con esta problemática como referencia, en el trabajo se propone indagar:

**¿Cómo funcionan los dispositivos de control que se aplican ante casos de violencia de género en la ciudad de Rosario, provincia de Santa Fe? ¿Dicho funcionamiento es el adecuado para cumplir con su objetivo de protección?**

## Objetivos

### *Objetivo general:*

Comprender el funcionamiento de los dispositivos de control que se aplican ante casos de violencia de género en la ciudad de Rosario, provincia de Santa Fe, y si dicho funcionamiento es el adecuado para cumplir con su objetivo de protección.

### *Objetivos específicos:*

- Analizar el proceso de evaluación, asignación y seguimiento del botón antipánico por parte de la Dirección de Atención y Prevención de Violencia de Género.
- Analizar el rol del recurso teléfono verde con relación a la gestión de la atención a las víctimas de violencia de género.
- Identificar fortalezas y debilidades de ambos dispositivos.

## Justificación

La estructura patriarcal constituye una base simbólica y psicológica violenta, pero la situación actual de violencia despiadada implica que ese umbral “*normal*” ha sido rebasado debido a que las mujeres han comenzado a conquistar nuevos espacios en la sociedad, ocupando el lugar que anteriormente era regido por varones. “(...) esta situación abre, sin duda, una “herida narcisista” al patriarcado moderno, que se descarga en mayor violencia cruenta contra las mujeres como estrategia de reafirmación de identidad patriarcal, redefinición y reacomodamiento funcional de los miembros varones estructuralmente más débiles, según su reconocimiento económico o identitario” (Femenías & Soza Rossi, 2009, pp. 42-65).

La labor feminista ha hecho más visible los actos de violencia contra las mujeres que, a pesar de las órdenes de restricción, los dispositivos de control y las múltiples denuncias que se realizan, las agresiones no cesan, derivando en hechos más violentos. Muchas organizaciones de mujeres trabajan a diario para que se dicten nuevas leyes y proyectos para ayudar a las víctimas.

La presente investigación se justifica en la necesidad de comprender por qué los dispositivos diseñados para prevenir la violencia en muchos casos no logran cumplir su propósito. Al analizar su funcionamiento, selección y eficacia, se busca aportar conocimiento crítico que ayude a optimizar estos mecanismos de protección.

Podrán hacer uso de los resultados de esta investigación aquellas autoridades que tengan el poder en la toma de decisión y aplicación de medidas que afectan directamente a las víctimas de violencia; así como también será de interés para organizaciones sociales de mujeres que apoyan la lucha contra la violencia de género y asesores/as legales que acompañen a las víctimas en este proceso. A su vez, será de utilidad para aquellos futuros/as investigadores/as que deseen

continuar indagando respecto a estos dispositivos y la posibilidad de mejorar su funcionamiento y/o aplicación.

Aquellos resultados y evaluaciones obtenidos del análisis de los dispositivos en la presente investigación serán de utilidad para revisar el funcionamiento y aplicación de los mismos, pudiendo resultar luego en la reforma de la política pública que ordena su aplicación.

## **Marco Teórico**

### **Criminalística**

Según Juventino Montiel Sosa “... la Criminalística en general, está constituida de conocimientos universales sistemáticamente estructurados; asimismo tiene objetivos perfectamente definidos que cumplir y en sus actividades científicas, cuenta con principios y se apoya de los métodos para investigar, explicar y predecir correctamente los fenómenos en la comisión de hechos presuntamente delictuosos en todas sus modalidades.” (Montiel Sosa, 2000, pág. 40)

La Criminalística desarrolla un papel fundamental en la lucha contra la violencia, ya que sus enfoques tanto científico como técnico, permiten no solo investigar y esclarecer hechos delictivos, sino que también prevenir futuros casos y proporcionar una base sólida para la justicia. El correcto actuar criminalístico en casos donde se ejerció violencia resultará vital para proteger a las víctimas, y garantizar que los responsables enfrenten las consecuencias de sus actos.

La interrelación entre Criminalística y violencia de género, subraya la importancia de un abordaje integral serio y multidisciplinario, donde la ciencia y la tecnología se coloquen al servicio de la justicia, para la protección de los Derechos.

### **Teoría Criminológicas en Relación con la Violencia de Género**

Existen diversas teorías criminológicas que buscan explicar la violencia de género, entre las más relevantes podemos encontrar:

En primer lugar, analizaremos la *teoría de socialización de género* donde las diferencias que se observan entre las mujeres y hombres de una sociedad pueden atribuirse en gran medida a los patrones culturales derivados de las relaciones de género. Es decir, la masculinidad y la feminidad son expectativas construidas socialmente y no categorías determinadas por la condición biológica (Rodríguez, 1995).

En este punto cabe establecer la diferencia conceptual que existe entre sexo y género; mientras que el sexo se refiere a las características genéticas y físicas de una persona, el género hace referencia a los comportamientos y expectativas aprendidas socialmente y que están asociadas a los sexos, es decir, una construcción social.

“Desde el momento del nacimiento comienza un proceso de diferenciación entre mujeres y hombres basado en una serie de supuestos, valores, creencias, estereotipos y prácticas impuestas por la ideología dominante, los cuales varían de acuerdo con la realidad histórica y social de la cual emergen. Sin embargo, todas las sociedades establecen mecanismos precisos para que los seres humanos aprendan las conductas, actitudes y expectativas consideradas apropiadas para cada sexo. Este proceso de aprendizaje se denomina *socialización de género*”. (Sagot Rodríguez M., 1995, pp 17-18)

El proceso de socialización de género cumple una función de control social, el objetivo central es obligar a las personas a adaptarse a las normas de su sociedad, y esta sociedad se encuentra estructurada bajo la desigualdad y la opresión de género. Donde se pretende enseñar a vivir a la mujer en la opresión, siendo este un proceso violento, manifestándose desde las formas más sutiles como manipulación y presiones psicológicas, hasta las más violentas como la violencia física y sexual.

El uso de la violencia contra las mujeres es no solo uno de los medios por los cuales se controla y oprime, sino también una de las expresiones de la dominación y de la subordinación, por lo que la violencia de género es el resultado de la socialización de género que se produce desde la infancia, en la que se enseña a niños y niñas que deben seguir roles y estereotipos rígidos y limitantes.

En segundo lugar, haremos referencia a la *teoría del ciclo de la violencia* desarrollada por Lenore E. Walker, la cual en la actualidad se conoce como el síndrome de la mujer maltratada. La misma resalta que “Las mujeres agredidas no están siendo constantemente agredidas ni su agresión es infligida totalmente al azar. Uno de los descubrimientos más sorprendentes en las entrevistas fue el ciclo definido de agresión que estas mujeres experimentan. La comprensión de este ciclo es muy importante si queremos aprender cómo detener o prevenir los incidentes de agresión”. (Walker, 1979, p. 55)

El ciclo de maltrato al que hacemos referencia se desarrolla a través de tres fases: la primera fase, *aumento de tensión*, se caracteriza por pequeños incidentes de maltrato que aumentan al pasar del tiempo. La mujer permanece pasiva, aunque trata de controlar o limitar el comportamiento abusivo del opresor. La segunda fase *agresión* es el incidente de maltrato como tal. Se caracteriza por un acto de violencia en que el agresor pierde el control y la mujer se siente impotente para detener la agresión. La tercera y última fase, *arrepentimiento*, comienza al cesar la violencia. El agresor siente remordimiento por su comportamiento y ruega por el perdón de su víctima. Al ella perdonarlo, comienza un periodo de calma. (Giannelli, 1993)

Esta teoría ha sido importante para reconocer los patrones de comportamiento y los factores psicológicos que mantienen atrapadas a las mujeres en estas relaciones de violencia.

Muchas de ellas presentan ansiedad, depresión y trastornos de estrés postraumático, debilitando su autoestima y confianza en sí mismas para salir de esta situación. Por lo cual se resalta la importancia de la intervención externa y la necesidad de apoyo para las mujeres maltratadas.

Por último, la *Criminología Feminista* es una corriente de pensamiento que surge en los años 70 y 80 en respuesta a la criminología tradicional, que se centraba en el estudio de la delincuencia masculina, sin considerar la dimensión de género. Busca comprender la delincuencia y la violencia desde una perspectiva de género, analizando las relaciones de poder entre hombres y mujeres y cómo estas se reflejan en la criminalidad y la justicia penal. Entre las autoras más reconocidas pertenecientes a esta corriente se encuentran Tamar Pitch, Elena Larrauri y Carmen Antony García.

La Criminología Feminista parte de la premisa de que la delincuencia y la violencia no son fenómenos neutrales en cuanto al género, sino que están influenciados por las normas y valores patriarcales que rigen las relaciones entre hombres y mujeres. En ese sentido, la misma se centra en analizar la violencia de género, la cual se define como cualquier acto de violencia dirigido contra una mujer por el hecho de ser mujer y estudia las formas en que el sistema de justicia penal trata a las mujeres víctimas y a las mujeres delincuentes.

### **Violencia de Género y Violencia Contra la Mujer**

Desde la Dirección General de Políticas de Género del Ministerio Público Fiscal de la Nación definen a la Violencia de Género como “un fenómeno multicausal y complejo que atraviesa el entramado social y afecta severamente a las mujeres, niñas, niños y a las personas LGBTI. Se trata de una manifestación de las relaciones de poder históricamente desiguales entre varones y mujeres, pero que abarca también a aquellas personas a quienes se considera que

desafían las normas de género.” (Dirección General de Políticas de Género, 2019) La definición en su última sección hace referencia a las personas disidentes sexuales, a saber, personas que se identifican con movimientos sociales, culturales e identitarios que cuestionan la heterosexualidad como la norma social hegemónica.

La Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer "Convención de Belém do Pará" en su preámbulo sostiene: “PREOCUPADOS porque la violencia contra la mujer es una ofensa a la dignidad humana y una manifestación de las relaciones de poder históricamente desiguales entre mujeres y hombre”. (Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer "Convención Belém Do Pará", 1994). Se observa, con respecto a la definición previa, que parte ella fue tomada de la Convención. Mostrando un punto de partida para todas las instituciones al momento de definir, entender y determinar el origen de la violencia contra las mujeres.

Las raíces de la violencia de género se encuentran en los diferentes roles y comportamientos asignados social y culturalmente a las personas según el género al que pertenezcan. La violencia es, en muchos casos, una consecuencia de la creencia según la cual los hombres tienen “derecho a ciertos privilegios”, por ejemplo, a decidir cuándo y cómo tener una relación sexual o a avasallar física o psicológicamente a una mujer.

Las costumbres sociales, tales como, alentar la conducta agresiva y reprimir la expresión de las emociones por considerarse una cualidad “femenina”, resolver los conflictos con la fuerza física, asumir riesgos a cualquier costo, terminan “autorizando” el uso de la violencia y convalidando a los varones en una posición dominante en relación con las mujeres.

Y, en cuanto a la violencia contra la mujer, el Artículo 4° de la Ley N° 26.485 - Ley de Protección Integral a las Mujeres -ley que ahondaremos en el siguiente apartado-, establece que “se entiende por violencia contra las mujeres 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 u omisión, disposición, criterio o práctica discriminatoria que ponga a la mujer en desventaja con respecto al varón.”

## **Marco Normativo en Argentina**

### ***En el Ámbito Nacional***

En marzo de 2009, en nuestro país fue sancionada la Ley N° 26.485 de *Protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales*. Esta ley, entre otras cosas, establece obligaciones para el Estado, reconoce derechos a las mujeres y define tipos y modalidades de violencia.

Dentro de los **tipos** y **modalidades** de violencia contra las mujeres que establece la ley, podemos remarcar los siguientes:

- Según el tipo (Artículo 5°):
  - **Física:** La que se emplea contra el cuerpo de la mujer produciendo dolor, daño o riesgo de producirlo y cualquier otra forma de maltrato agresión que afecte su integridad física.

- **Psicológica:** La que causa daño emocional y disminución de la autoestima o perjudica y perturba el pleno desarrollo personal o que busca degradar o controlar sus 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, 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.
- **Sexual:** Cualquier acción que implique la vulneración en todas sus formas, con o sin acceso genital, del derecho de la mujer de decidir voluntariamente acerca de su 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.
- **Económica y patrimonial:** La que se dirige a ocasionar un menoscabo en los recursos económicos o patrimoniales de la mujer, a través de:
  - a) La perturbación de la posesión, tenencia o propiedad de sus bienes;
  - b) La pérdida, sustracción, destrucción, retención o distracción indebida de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores y derechos patrimoniales;

c) La limitación de los recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades o privación de los medios indispensables para vivir una vida digna;

d) 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.

- **Simbólica:** La que a través de patrones estereotipados, mensajes, valores, íconos o signos transmite y reproduzca dominación, desigualdad y discriminación en las relaciones sociales, naturalizando la subordinación de la mujer en la sociedad.
- **Política:** La que se dirige a menoscabar, anular, impedir, obstaculizar o restringir la participación política de la mujer, 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.

- Según la modalidad (Artículo 6°):

- **Violencia doméstica contra las mujeres:** aquella ejercida contra las mujeres 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.
- **Violencia institucional contra las mujeres:** 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 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.

- ***Violencia laboral contra las mujeres:*** aquella que discrimina a las mujeres 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.
- ***Violencia contra la libertad reproductiva:*** aquella que vulnera el derecho de las mujeres a decidir libre y responsablemente el número de embarazos o el intervalo entre los nacimientos, de conformidad con la Ley 25.673 de Creación del Programa Nacional de Salud Sexual y Procreación Responsable.
- ***Violencia obstétrica:*** aquella que ejerce el personal de salud sobre el cuerpo y los procesos reproductivos de las mujeres, expresada en un trato deshumanizado, un abuso de medicalización y patologización de los procesos naturales, de conformidad con la Ley 25.929.
- ***Violencia mediática contra las mujeres:*** aquella publicación 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

mujeres o sus imágenes, injurie, difame, discrimine, deshonre, humille o atente contra la dignidad de las mujeres, como así también la utilización de mujeres, 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 contra las mujeres.

- ***Violencia pública-política contra las mujeres:*** 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/o desalentando o menoscabando el ejercicio político o la actividad política de las mujeres, 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. (Inciso incorporado por art. 4° de la Ley N° 27.533 B.O. 20/12/2019).
- ***Violencia digital o telemática:*** toda conducta, acción u omisión en contra de las mujeres basada en su género que sea cometida, instigada o agravada, en parte o en su totalidad, con la asistencia, utilización y/o apropiación de las tecnologías de la información y la comunicación, con el objeto de causar daños físicos, psicológicos, económicos, sexuales o morales tanto en el ámbito privado como en el público a ellas o su grupo familiar.

En especial conductas que atenten contra su integridad, dignidad, identidad, reputación, libertad, y contra el acceso, permanencia y desenvolvimiento en el

espacio digital o que impliquen la obtención, reproducción y difusión, sin consentimiento de material digital real o editado, íntimo o de desnudez, que se le atribuya a las mujeres, o la reproducción en el espacio digital de discursos de odio misóginos y patrones estereotipados sexistas o situaciones de acoso, amenaza, extorsión, control o espionaje de la actividad virtual, accesos no autorizados a dispositivos electrónicos o cuentas en línea, robo y difusión no consentida de datos personales en la medida en que no sean conductas permitidas por la ley 25.326 y/o la que en el futuro la reemplace, o acciones que atenten contra la integridad sexual de las mujeres a través de las tecnologías de la información y la comunicación, o cualquier ciberataque que pueda surgir a futuro y que afecte los derechos protegidos en la presente ley.

### ***Convenciones Internacionales Ratificadas por Argentina***

Dentro de los instrumentos que influyen en nuestro derecho y que fueron incorporados por nuestro Estado podemos mencionar a las siguientes:

- *Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, conocida por sus siglas en inglés como CEDAW.* Fue adoptada en forma unánime por la Asamblea General de las Naciones Unidas en el año 1979 y es considerada la carta internacional de los derechos de la mujer, se centra en la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres y niñas, los Estado Parte deben incorporar la perspectiva de género en todas sus instituciones, políticas y acciones con el fin de garantizar la igualdad de trato, es decir, que no exista discriminación directa ni indirecta de la mujer.

(Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, 1979)

- *Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer “Convención Belém Do Pará” adoptada en junio de 1994 por la Asamblea General de la OEA.* La misma propone por primera vez el desarrollo de mecanismos de protección y defensa de los derechos de las mujeres como fundamentales en la lucha contra la violencia a su integridad física, sexual y psicológica, tanto en el ámbito público como privado, y su reivindicación dentro de la sociedad (Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer "Convención Belém Do Pará", 1994).

### **Dispositivos de Control**

En primer lugar, los dispositivos de control para las mujeres que sufren violencia de género son herramientas destinadas a garantizar la seguridad de las víctimas, para no volver a sufrir actos violentos en manos de sus agresores. Estos dispositivos pueden o no ser tecnológicos y tienen como objetivo principal prevenir y proteger a las mujeres de futuros ataques.

A continuación, se nombran y describen brevemente los dispositivos de control disponibles en la Argentina. Es menester clarificar que para la ciudad de Rosario, los únicos mecanismos de control que no se encuentran disponibles son los dispositivos duales, a saber, las tobilleras o pulseras electrónicas. Lo cual significa un gran retraso en comparación con aquellas ciudades que cuentan con ellos, ya que proporcionan otra forma de prevenir actos violentos contra las mujeres.

- Las órdenes de alejamiento o también llamadas órdenes de restricción perimetral son medidas judiciales que prohíben al agresor acercarse a la víctima o comunicarse con ella de cualquier manera. Estas órdenes pueden ser temporales o permanentes y su fin es evitar nuevos actos de violencia. (*Orden De Restricción Perimetral En Argentina: Concepto Explicado*, n.d.)
- Los botones antipánico son dispositivos portátiles que permiten a las víctimas de violencia de género enviar una señal de alerta a la policía o a un centro de monitoreo cuando se sienten en peligro. Es una medida de protección que dispone el/la fiscal de la Ciudad cuando la vida de la persona que denuncia está en riesgo por violencia de género. (Centro de Justicia de la Mujer, n.d.)
- A su vez, existen diversas aplicaciones móviles que se han desarrollado para ayudar a las mujeres a realizar una denuncia, recibir información sobre recursos y apoyo y establecer redes de seguridad. (Argentina.gob.ar, 2018)
- Las casas de acogida son espacios seguros que se proporcionan a las mujeres y a sus hijos de posibles futuros ataques. “Es un espacio que ofrece refugio temporal y una red de apoyo a personas que están en situación de vulnerabilidad o exclusión social y que necesitan asistencia inmediata y protección” (Unir.net, 2024)
- En último lugar y entre los dispositivos más importantes se encuentran los sistemas de seguimiento electrónico, los cuales son dispositivos que permiten monitorear la ubicación del agresor a través de tecnología GPS. “Los dispositivos duales para víctimas de violencia de género son herramientas de geolocalización utilizadas para garantizar el efectivo cumplimiento de medidas cautelares dispuestas por el Poder Judicial, en el marco de procesos judiciales. Los equipos se componen de dos unidades de rastreo que se

entregan tanto a la víctima como al agresor” (*Cómo Funcionan Los Dispositivos Para Víctimas De Violencia De Género*, 2019)

## Antecedentes

En este apartado, se hará mención de tres antecedentes que presentan relación con el objeto de estudio de la presente investigación:

- ***La Corte Suprema de Justicia*** elabora, desde el año 2015, un registro de datos estadísticos de las causas judiciales llamado *Registro Nacional de Femicidios de la Justicia Argentina (RNFJA)*. En donde se investigan las muertes violentas de mujeres cis y mujeres trans/travesti por razones de género. La Dra. Elena Highton de Nolasco quien se desempeña como Ministra de la Oficina de la Mujer, quien en conjunto con todas las jurisdicciones del país ha recolectado información relativa a las causas, las víctimas y los sujetos activos de femicidio.

Dentro del informe sobre los datos estadísticos del año 2019 se señala que el RNFJA da cumplimiento a las obligaciones internacionales suscritas por el Estado Argentino y busca dar respuesta a un reclamo social, permitiendo diseñar políticas preventivas. A su vez, se hace mención del artículo 37 de la Ley de protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales (Ley N° 26.485) el cual establece:

“La Corte Suprema de Justicia de la Nación llevará registros sociodemográficos de las denuncias efectuadas sobre hechos de violencia previstos en esta ley, especificando, como mínimo, edad, estado civil, profesión u ocupación de la mujer que padece violencia, así como del agresor; vínculo con el agresor, naturaleza de los hechos, medidas adoptadas y sus resultados, así como las sanciones impuestas al agresor [...] La Corte Suprema de Justicia de la Nación elaborará estadísticas de acceso público que permitan conocer, como mínimo, las características

de quienes ejercen o padecen violencia y sus modalidades, vínculo entre las partes, tipo de medidas adoptadas y sus resultados, y tipo y cantidad de sanciones aplicadas”.

Este artículo resulta de gran importancia para la presente investigación puesto que a partir del estudio de los informes realizados por la Corte Suprema de Justicia de la Nación nos permite determinar cuáles fueron las medidas aplicadas a los diferentes casos de violencia registrados en la ciudad, así como también proveer estadísticas al respecto y los resultados obtenidos. Los datos provistos por cada jurisdicción son cargados en un sistema digital donde se inicia un proceso de validación y procesamiento de la información por parte de la Oficina de la Mujer de la Corte Suprema.

- **Iogna, D. O. (2022). *Dispositivos Electrónicos para la Protección de las Mujeres frente a la Violencia de Género. El caso del Botón de Pánico. Universidad Nacional de Río Negro.***

En la investigación citada, que se realizó en el partido de Patagones, Provincia de Buenos Aires, y en relación a la presente investigación, se analizó el funcionamiento y aplicación de la medida de protección llamada “botón de pánico”, puesto a disposición de la justicia del lugar a mediados del año 2021. Esto condujo a investigar, qué implica contar con la disposición del llamado “Botón de Pánico”, los motivos que originan su implementación y qué desafíos existen respecto a su disposición para atender a las demandas de protección de la violencia familiar y de género.

En primer lugar, se analizaron las normativas nacionales y provinciales que regulan esta medida de protección, luego, se describió el procedimiento judicial y los pasos que llevan adelante la justicia, las víctimas y el área de Seguridad Ciudadana (más específicamente la Sala

de Monitoreo) para la aplicación de un botón de pánico; y, por último, se analizó la información relevada en una serie de encuestas dirigidas especialmente a aquellas víctimas de violencia que han adquirido el sistema de protección.

Finalmente, se concluyó que el botón antipánico puede ser de gran utilidad, pero también es insuficiente por sí solo, por lo cual resulta necesario implementar esta herramienta como tal siempre complementada con otra medida de protección.

- **Mariconi, O. (2022).** *“Nos hace bien y al mismo tiempo nos hace mal” Un análisis del Botón Antipánico y el Dispositivo Dual con el Ministerio de la Mujer de la Provincia de Córdoba.* Facultad de Ciencias Sociales Universidad Nacional de Córdoba.

El presente Trabajo Final citado fue realizado conjuntamente con las profesionales que se desempeñan en el Ministerio de la Mujer de la Provincia de Córdoba, con el fin de llevar a cabo el análisis de los aparatos tecnológicos de seguridad de Botón Antipánico y Dispositivo Dual, siendo ambas medidas cautelares que se enmarcan en la Ley N° 9.283/10400 de Violencia Familiar de Córdoba. El objetivo de la práctica fue estudiar la política pública desde la puesta en funcionamiento de estos dispositivos, en contacto con los distintos actores involucrados en su implementación y en su utilización.

En cuanto a la construcción de datos, se utilizó una metodología cualitativa basada principalmente en la Observación Participante, que permitió examinar de manera sistemática y controlada los diferentes relatos y experiencias cristalizadas en el diseño de la política, además de posibilitar el registro minucioso del contexto.

En el trabajo se concluyó que la política se centra en la seguridad física de las personas usuarias de los dispositivos a través de un fuerte control sobre los movimientos de las partes (víctima-victimario) de manera individual, persecutoria y limitante, y ese abordaje deja por fuera otras dimensiones de la seguridad que intervienen en la problemática, generando efectos negativos sobre la vida, la salud, la economía, la participación política y los cuerpos de las mujeres. Los incentivos hacia el encierro, el aislamiento y el retraimiento al mundo privado no deben primar como estrategia de protección dado que son soluciones restrictivas y a corto plazo, que deterioran la calidad de vida de las mujeres.

## Marco Metodológico

La propuesta metodológica de la investigación se desarrolló en el marco de la sexta edición de la obra Metodología de la Investigación (Hernandez Sampieri R., Fernandez Collado C. y Baptista Lucio P. 2014).

El trabajo se enmarcó en el *enfoque de investigación cualitativo*. De acuerdo a Sampieri (2014) el planteamiento cualitativo se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto (p. 358); por lo que esta lógica de investigación resultó propicia para profundizar experiencias y percepciones de las entrevistadas, ahondando en la complejidad del fenómeno de la violencia de género y el funcionamiento/actuación de los protocolos de acción.

El *diseño de investigación* fue el de tipo *estudio de casos*. Sampieri (2014) en su capítulo cuarto, describe que este diseño se centra en la descripción y el examen o análisis en profundidad de una o varias unidades y su contexto de manera sistémica y holística (pág. 2). Harvard Business School (1997) lo considera un método y lo utiliza desde 1908 para evaluar unidades organizacionales, pero otros autores como Grinnell, Williams y Unrau (2009), Hernández-Sampieri y Mendoza (2008) y Stake (2006), opinan que más que un método es un diseño y una muestra; es decir, sostienen que los estudios de caso utilizan o pueden incluir diversos métodos. Para el presente estudio, se realizaron entrevistas a trabajadoras en relación a la temática de atención de casos de violencia de género, lo que este tipo de diseño permitió obtener una visión detallada y contextualizada de las experiencias.

Asimismo, su *alcance* fué *descriptivo*, dado a que únicamente se pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las

que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas (Sampieri, 2014, p. 92); por lo que este alcance permitió obtener una comprensión detallada y contextualizada de la situación, además de proporcionar valiosa información para evaluar y mejorar las prácticas existentes.

Tal como ya se adelantó en líneas anteriores, la *recolección de los datos* se realizó por medio de entrevistas. Se realizaron entrevistas semiestructuradas que incluyeron preguntas sobre cifras relacionadas con la violencia de género, funcionamiento y percepción de los protocolos de actuación, sugerencias para mejorar la respuesta institucional, entre otras.

El *análisis de los datos* se llevó a cabo mediante un enfoque de análisis temático, identificando patrones y temas relevantes que surjan de las entrevistas. No sólo se buscó describir, sino también interpretar las relaciones entre las experiencias de las trabajadoras y los protocolos de actuación.

La *población* se refiere al conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones (Sampieri, 2014, p.174); para este caso, la población se compuso por las trabajadoras del área de género y prevención de violencias de la ciudad de Rosario, Provincia de Santa Fé, que tienen experiencia en la gestión de casos de violencia de género y en la aplicación de protocolos de actuación. La muestra fue del tipo *muestra de voluntarios*, aunque también se le puede llamar autoseleccionada, ya que las personas se proponen como participantes en el estudio o responden a una invitación (Battaglia, 2008b); y tal como se mencionó anteriormente, resultó sumamente dificultoso coincidir con más voluntarios que deseen participar.

## **Resultados**

### *Dificultades Durante El Proceso De Investigación*

Durante el proceso de investigación y recolección de datos han surgido ciertas dificultades. En primer lugar se contactó con un Observatorio sobre violencia de género en la ciudad de Rosario, luego de un primer acercamiento fui derivada al sector encargado de recopilar datos, donde se ofreció el envío de los períodos relevantes para esta investigación. Pero al pasar de los meses y de solicitar en reiteradas oportunidades la información, se desistió de utilizar ese canal por no obtener una respuesta. Así como también, debido a la complejidad del tema de estudio ha resultado muy dificultoso conseguir entrevistas con mujeres que hayan utilizado el dispositivo, ya que muchas de ellas pueden sentirse revictimizadas al momento de contar su experiencia y tener que recordar sus vivencias. A su vez, no se han encontrado datos disponibles en relación con la cantidad de dispositivos activos actualmente en la ciudad de Rosario, su funcionamiento, efectividad.

A su vez, las estadísticas disponibles en internet corresponden a la provincia de Santa Fe, donde se observa un relevamiento superficial sobre los números de femicidios y denuncias realizadas en la ciudad de Rosario. Se advirtió una falta de estadísticas referentes a las agresiones contra las mujeres, donde no se realiza una denuncia formal, lo cual deja fuera un gran número de situaciones violentas.

Conocer cuál es el costo de los dispositivos para el Estado no ha sido posible, puesto que no se encuentran disponibles en internet y al intentar localizar la empresa no se obtuvieron resultados a pesar de conocer su nombre.

Debido a la sensibilidad del tema, muchos datos permanecen anónimos, para cuidar la identidad de aquellas mujeres que sufren violencia. Lo cual dificulta encontrar testimonios referentes al uso del dispositivo, experiencias personales en cuanto a la efectividad del mismo y el personal que acompaña a las víctimas.

En el año 2020 y con la llegada del Covid-19, ocurrieron muchos cambios debido a las restricciones y políticas nuevas. Lo cual ocurrió en el transcurso de esta investigación, dificultando aún más la posibilidad de realizar un primer contacto con mujeres víctimas o con quienes trabajaban en la Dirección de Género.

Parte de la información necesaria, mencionada anteriormente, ha sido recolectada en dos entrevistas realizadas, a continuación, se exponen sus extractos relevantes para esta investigación:

En primer lugar, se destacan datos de la entrevista realizada el día 11 de febrero de 2022 a **Mariana Alonso**, quien se encuentra a cargo del dispositivo botón antipánico o botón de alerta en la ciudad de Rosario, que forma parte de la Dirección de Atención y Prevención de las violencias de género.

“El botón de alerta es una herramienta, un recurso más en la atención en violencia de género y donde se evalúa a que persona en situación de violencia o a que víctima de violencia se le otorga”. Para la ciudad de Rosario, existen actualmente 290 botones, es decir, es un recurso escaso. Es por ello que la evaluación que se realiza para el otorgamiento del mismo es muy importante, donde se realiza una entrevista y se evalúa el contexto, la situación de violencia de género en que se encuentra la mujer y la vulnerabilidad de la víctima. “Un botón de alarma se

asemeja a un ingreso a un centro de protección”, la misma cobertura para su protección, ya que muestran el mismo o muy similar nivel de riesgo de vida.

Simultáneamente con la intervención de la víctima y su situación, los servicios de la Dirección de Atención y Prevención de las Violencias de Género, realizan el seguimiento de los botones de alerta, cuentan con un número de WhatsApp, un teléfono oficial para esa labor. El cual debe ser un seguimiento diario de las portadoras de los botones, ya que así se encuentra inscripto en las obligaciones que tiene el municipio. Las intervenciones de la Dirección y la aplicación de los distintos recursos se realizan a partir de una evaluación del riesgo de vida de la mujer, puesto que no se aplican los mismos recursos en situaciones de *riesgo moderado* a una intervención con un *riesgo alto*.

La víctima solicita ayuda comunicándose al Teléfono Verde (el cual es un dispositivo de urgencia, de asesoramiento, de información), donde se produce un primer acercamiento entre la mujer y la Dirección de Atención. Por medio del mismo se evalúa el riesgo y de allí se deriva a otros recursos de protección a la víctima, pudiendo ser a los centros de protección, a un equipo interdisciplinario de atención en violencia de género o a un centro que actúa para sobrevivientes. En el Teléfono Verde, si en la llamada recibida se valora urgencia y riesgo de vida, deriva a los centros de protección. En el caso que la mujer no desee ingresar a uno de ellos, se realiza un seguimiento, evaluando su contexto de riesgo. Si se observan reiteradas violaciones a la previsión de acercamiento por parte del agresor o exista acoso telefónico, pero el agresor no efectúe contacto o violencia física, esa víctima no es pasible de un botón, ya que evaluando la situación se considera que no existe riesgo de vida.

Existen dos vías de ingreso para poseer un botón de alerta, la primera siendo que la jueza o juez de familia lo determine de esa manera, donde no existe una evaluación de la situación particular de la víctima. La segunda vía surge a partir del pedido de ayuda al Teléfono Verde, donde sí existe una evaluación particular de la situación de cada mujer.

La Dirección de Atención y Prevención de las violencias de género trabaja en conjunto con el Ministerio de Seguridad, ya que son estos últimos quienes adquieren y envían los botones a las diferentes jurisdicciones, pero no interfieren en la elección de quienes serán las mujeres portadoras de los botones. Existen requisitos reglamentados para solicitar como municipio un botón para una víctima, siendo uno de ellos una ficha de solicitud donde se adjunta la previsión de acercamiento. El botón de alerta, protege a la mujer en función de poder garantizar su seguridad a través del cumplimiento de esa previsión de acercamiento, es decir, que es requisito obligatorio para el otorgamiento del botón que la mujer posea esa orden judicial.

¿Cómo se usa este botón? El mecanismo es muy simple, el mismo se debe pulsar para ser activado. “El botón es un elemento que hay que entregarlo de forma inmediata, ya que existe riesgo de vida” asegura Mariana Alonso. Al pulsarlo inmediatamente se envía una notificación a la central del 911 y se envía un móvil policial al lugar, la operadora de la central del 911, al momento de recibir la alerta de que se ha pulsado el botón intenta comunicarse con la víctima. Previamente se le ha solicitado a la víctima su nombre, apellido, domicilio y número de teléfono de su celular personal. Para ser portadora de un botón debe contar con un celular cerca, ya que el dispositivo utiliza el sistema de geolocalización del celular (GPS), cada botón se programa en función del celular de la mujer. Cada poseedora del botón debe llevar consigo la prohibición de acercamiento, el celular y el botón cargado, siendo este último un punto clave en el funcionamiento del botón y uno de sus aspectos débiles, ya que posee una autonomía de 6 (seis)

horas aproximadamente. Previamente la Dirección de Atención y Prevención de las violencias de género ha acordado con las mujeres portadoras que, de ser posible, al momento de pulsar el botón, se comuniquen con el Teléfono Verde o al contacto violeta. Este último presenta una plantilla automática, predeterminada, que se completa de forma escrita ya que es solo para urgencias, en caso que la víctima no pueda hablar, por medio de la aplicación WhatsApp. La plantilla solicita en primer lugar nombre y apellido de la mujer y su domicilio y automáticamente se comunican con la central del 911. Si el agresor se encontrara en el lugar o si la mujer se encontrara en situación de riesgo, enviando una letra o un código (previamente asignado), sería suficiente para que desde la Dirección se comuniquen con el 911.

La Dirección de Atención y Prevención de las violencias de género posee un registro de todas aquellas mujeres portadoras de un botón, su situación, su historial, domicilio y demás datos personales. Mariana Alonso afirma que “el botón de alerta no solamente protege a la mujer, sino que también es un servicio que envía un móvil policial al momento de ser pulsado”.

Las personas que realizan el seguimiento a las mujeres que poseen el botón de alerta no han recibido una capacitación en particular en relación al dispositivo, son “municipales”, en la ciudad de Rosario lo realiza una psicóloga.

Se realizan dos evaluaciones al momento de otorgar un botón de alerta, uno referido a las condiciones de portabilidad, donde se analiza si el dispositivo recibe o no señal en el lugar donde habita la mujer, si al momento de accionarlo reporta a la central, entre otras cuestiones técnicas, y quien lo realiza es el Ministerio de Seguridad. En relación a la segunda evaluación, se analiza la situación de la mujer y el riesgo de vida existente, quien la realiza es la Dirección de Atención y Prevención de las violencias de género. Quienes, a su vez, realizan un

seguimiento/acompañamiento de la situación de violencia de las portadoras, de forma psicológica y luego se envían informes quincenales de las portadoras de Rosario al Ministerio de Seguridad (ver flujograma al final de ambas entrevistas) Se considera al botón de alarma como un “protocolo de acción conjunta” entre el Ministerio de Seguridad y la Dirección de Violencia, entre ambos conforman el servicio brindado. En el seguimiento previamente mencionado se pregunta a las mujeres su situación actual y se observa si han pulsado o no el botón en el tiempo transcurrido.

El botón es un comodato, no es propiedad de la mujer, se otorga por el período de tiempo que se considere que lo requiera, donde no existe un plazo límite para su tenencia mientras la mujer se sienta en riesgo de vida. No se puede exigir la devolución del botón y al contrario en aquellos casos donde las mujeres desean devolver el dispositivo, deberá ser evaluado por la psicóloga que realiza el seguimiento, ya que las víctimas no son capaces de evaluar el riesgo en el que se encuentran. Si a partir de la evaluación de la profesional se determina que la mujer todavía se encuentra en riesgo, no aceptan que sea devuelto, explicando el contexto completo a la mujer.

Luego de pulsar el botón y de haber arribado la policía, si el agresor aún se encuentra en el lugar se lo detiene y permanece demorado por 48 horas, si es que no ha cometido un hecho grave. El Teléfono Verde monitorea el accionar del 911, convirtiéndose en un monitoreo de un servicio hasta que llegue el móvil al lugar.

En referencia a los tratamientos para el agresor, en Rosario en el año 2015 se lanzó el dispositivo de atención a varones que ejercen violencia, el cual se aplica por decisión del juez de la causa, por oficio judicial, para todos aquellos agresores que cumplen condena por violencia de

género. Es menester aclarar que no es un tratamiento coordinado con el botón antipánico, es decir, que no todos los varones involucrados en hechos en donde se aplica un botón antipánico recibirán este tratamiento psicológico. Este tratamiento se encuentra vinculado al Patronato de Liberados quienes deben relevar los datos de aquellos que cumplen o no con lo pautado, que puede durar meses o años, de acuerdo a lo que indiquen los psicólogos, quienes le darán el alta posteriormente. Los agresores cuentan con terapia individual y grupos de autoayuda.

Las mujeres portadoras del dispositivo reciben contención individual, no cuentan con grupos de autoayuda, ya que no han tenido concurrencia en años anteriores. A aquellas mujeres que, al transcurso de varios meses no reportan su situación, se las notifica para que se presenten en la Dirección y a partir de ello se puedan actualizar los datos. Las mujeres portadoras del dispositivo deben comunicarse periódicamente con el Ministerio o con la Dirección con el fin de permanecer en contacto, ya que pueden surgir cuestiones que hagan que el botón deje de funcionar. Por ejemplo, si la usuaria cambia el celular, debe reportarlo ya que el botón está vinculado al mismo y no podría continuar usándolo o para actualizar datos de relevancia en general (por ejemplo, cambios de dirección). Es por ello que por parte de la Dirección también se realiza el seguimiento.

No existe en Rosario un servicio de botón antipánico para varones, en palabras de Mariana Alonso: “Existe un prejuicio del propio varón víctima no opera nada, no activa”.

Respecto a la existencia de un protocolo escrito en relación a la aplicación de los botones antipánico en la provincia de Santa Fe, Mariana Alonso destaca que el protocolo ya se ha creado pero que no ha recibido aún una respuesta del Ministerio para hacerlo oficial, no han decidido aún protocolizar. “Esto sucede porque desde el Ministerio tienen problemas con los botones y la

fiscalía de justicia, ya que están judicializados y no se los pueden sacar a las mujeres” indica Mariana. Mensualmente el Ministerio de Seguridad abona por el servicio de los dispositivos una suma en dólares, a una empresa llamada Colven, así como el mantenimiento de los mismos.

En diversas ocasiones sucede que las mujeres portadoras apagan el dispositivo y no hacen devolución del mismo, pero ese servicio continúa vigente y el ministerio debe abonar cada mes por un botón que no está siendo aprovechado, por lo que es muy importante el seguimiento y los operativos de recuperación de los dispositivos.

Los botones de alerta son otorgados a las mujeres en relación a un agresor en particular, para aquel que tienen la prohibición de acercamiento. Si una mujer pulsa el botón por alguna otra situación de violencia que no esté relacionada a ese agresor, se le llamará la atención a la Dirección que lo ha otorgado ya que se trata de una mujer desinformada, debido a que ese no es el propósito del dispositivo. Es por ello que es de gran importancia una evaluación previa a la situación en que se encuentra la víctima, la cual muchas veces no se realiza ya que los fiscales indican que se otorgue el botón, sin realizar valoraciones previas, sin una evaluación del caso.

Respecto a si se ha otorgado en más de una ocasión el dispositivo a una misma víctima, la respuesta “si el caso lo requiere”, aunque el botón ya se haya devuelto una vez, se le vuelve a otorgar. No importa la cantidad de veces que se haya otorgado, sino si la situación de la mujer lo requiere.

La Dirección realiza los informes que van a ser enviados al Ministerio, no se realizan reportes al fiscal de la causa. “Si la mujer desea devolver el dispositivo debe dirigirse a Defensoría para comunicarse con el juez que lo otorgó y que desactive la cuestión, siendo que las mujeres no se acercan para realizar este trámite por lo que el botón se retiene” indica Mariana.

Los Juzgados de Familia son los que otorgan los dispositivos, además de la Dirección de Atención y Prevención de las violencias de género.

¿En qué año llega por primera vez a Santa Fe el botón? “En el año 2015, en aquel momento el dispositivo se otorgaba a cualquier mujer, no había una definición de evaluación de la situación. Luego se aplicó un criterio de atención en violencia de género”.

Debido a la escasez de los dispositivos, 290 para Rosario, los casos en los que el riesgo es de leve a moderado no se le otorgan el botón y se hace hincapié en la importancia de los operativos de recupero. El Ministerio acompaña con un móvil policial a quienes realizan estos operativos.

Número de portadoras de dispositivos de la localidad de Rosario al año 2019: 251. Actualmente se cuentan con 290.

Durante el año 2020, por la pandemia de Covid-19 no se entregaron dispositivos nuevos a mujeres, debido al aislamiento. En su lugar las mujeres se comunicaban con el 911, el contacto violeta o el 0800 (Teléfono Verde) para pedir asistencia.

En relación a las tobilleras electrónicas, se encuentran reguladas por el Ministerio de Seguridad, pero según Mariana Alonso “el Ministerio no adhirió a su uso”.

Continuando con el desarrollo de la investigación y en el proceso de recolección de información del funcionamiento de los dispositivos en la ciudad, se realizó una entrevista el día 6 de junio del año 2024, a una operadora del Teléfono Verde, quien prefirió permanecer **Anónima**.

La “Línea 144” brinda atención telefónica especializada a mujeres víctimas de violencia de género durante las 24 horas, los 365 días del año, la cual funciona a nivel nacional. Su equivalente para la ciudad de Rosario y algunas ciudades y comunas de los alrededores, que no posean equipo de género, es denominada “Teléfono Verde”, ofrecida por la municipalidad. De acuerdo a la entrevistada se realizan algunos trabajos en conjunto entre las operadoras de ambas líneas, como por ejemplo, derivar ciertas llamadas de personas que equivocadamente se contactan con el 144 y residen en la ciudad de Rosario, para que se tome intervención en estas situaciones.

Actualmente se encuentran operando en esta línea 8 (ocho) trabajadoras en total, siendo 2 (dos) operadoras activas por turnos de 6 (seis) horas. Cuentan con un equipo interdisciplinario de trabajadoras sociales, abogadas y psicólogas. Siendo quienes realizan “la primera escucha” a las mujeres que llaman al Teléfono Verde, para luego derivarlo a otro equipo interdisciplinario que realiza el seguimiento de cada caso.

Esta línea se encuentra formada por dos grandes grupos, quienes reciben las llamadas en primera instancia, que a su vez realiza el envío de un móvil del 911 si la situación lo amerita, reciben los casos derivados de hospitales, es decir, todo aquello que sea requerido con urgencia. Y un segundo equipo de trabajo que realizan los acompañamientos y seguimientos, incluida la entrega de botones, el cual se encuentra dividido por Distrito.

En relación a la formación que se necesita para trabajar en la Línea, sumado a las profesiones mencionadas anteriormente, se les solicita a las trabajadoras que realicen una capacitación en violencia de género que brinda la municipalidad, de una duración de 1 (un) año.

Por día se reciben un promedio de entre 200 a 250 llamadas por día. Por ejemplo, para el mes de Mayo se recibieron 244 llamadas y 298 mensajes de Whatsapp. Es menester resaltar que, en general, se le solicita a las mujeres que envían Whatsapp que se comuniquen vía telefónica, ya que las operadoras no pueden comenzar un acompañamiento por allí. En primer lugar, reciben un mensaje predeterminado y en caso de que no puedan hablar en el momento se le solicitan algunos datos por escrito pero no se profundiza en la conversación por medio de la aplicación. La entrevistada resalta que la cantidad de llamadas ha disminuido notablemente a partir del 10 de diciembre (contexto: cambio de presidencia), así como también la calidad de respuesta que pueden brindar.

A su vez, resalta el recibimiento de gran cantidad de mensajes consultando sobre el “Programa Acompañar”, el cual estaba dirigido a mujeres y personas de la diversidad sexual de todo el país que se encontraban en situación de violencia de género de alto riesgo. El mismo consistía en el acompañamiento psico-social y económico, equivalente al salario mínimo, vital y móvil durante un período de seis meses. Para acceder al mismo no era necesario realizar ninguna encuesta, ni presentar denuncia de género, solamente debían anotarse. El cual dejó de funcionar el día 10 de diciembre de 2023, sin aceptar nuevas admisiones y dejando sin efecto a todas aquellas mujeres que lo habían recibido.

Los procedimientos ofrecidos son del tipo legal y procedimental, donde se intenta construir en conjunto con las mujeres estrategias para mejorar su situación, orientando a las mujeres a realizar una denuncia contra su agresor, así como la previsión de acercamiento. Puesto que uno de los requisitos para continuar con el proceso y recibir un acompañamiento o seguimiento de la situación es haber realizado una denuncia. Aquí la operadora realiza una crítica al sistema y a su funcionamiento: “Existe poco abordaje a la complejidad que hay, desde

la política pública. Si vos no tenés una denuncia no puede ser que no haya un equipo que te acompañe. No es admisible que esto sea una condición o un paso para recibir ayuda. Todo esto es parte de la estructura precaria con la contamos” (relacionado a la violencia de género y su prevención).

La entrevistada asegura que existe un seguimiento pero que el mismo no es el mejor. Puesto que solo realizan ese trabajo dos compañeras por equipo, es decir, por distrito.

Cuando se realiza el seguimiento, en el primer llamado que realiza el equipo se consulta a las mujeres si han realizado la denuncia a su agresor o si ha sufrido algún otro hecho de violencia. Si la respuesta es negativa no se volverá a realizar otro llamado en el futuro. Por lo general, son las propias víctimas las que solicitan volver a ser contactadas por quienes deben realizar el seguimiento. La operadora resalta que desde la pandemia del año 2020 los seguimientos son realizados de forma telefónica, lo que ha hecho que la respuesta decayera debido a que muchos aspectos no pueden ser evaluados. Así como también el acompañamiento emocional “...no es lo mismo ir a buscar ayuda y que alguien te abrace, esa también es una intervención”.

Para realizar la llamada al 0800 se debe disponer de crédito, lo cual implica también un obstáculo para algunas personas que precisan la ayuda de forma urgente. Lo mismo ocurre al momento de recibir una llamada del 0800.

Para el caso en que se advierta un peligro grave para la vida o integridad, o que la mujer esté atravesando una situación de gravedad, existen dos centros de protección en la ciudad de Rosario, y la dirección de los mismos es confidencial. En primer lugar, lo que se realiza es la búsqueda de familiares o personas cercanas a la víctima que la puedan acoger ya que los centros

de protección son instituciones cerradas, a la cual puedan ingresar las mujeres con sus hijos pero no pueden salir de manera transitoria. Es decir, que deben permanecer allí hasta el momento en que se decida conjuntamente su salida o así lo deseen pero no pueden ingresar nuevamente a la brevedad. En los mismos no puedan tener en posesión sus celulares, por precaución a que se descubra su ubicación.

Es de las últimas medidas que se implementan, es una estrategia ante la urgencia y la inmediatez de resguardar la vida de las víctimas. Momento que se utiliza para repensar un planeamiento, ya que al volver a su rutina, no puede hacerlo a la misma situación de riesgo en la que se encontraba.

Es menester destacar que para que una mujer pueda acceder a un centro de protección debe haber realizado con anterioridad una denuncia contra su agresor y poseer una previsión de acercamiento.

Con respecto al botón antipánico, en la actualidad existe una posibilidad de brindar uno de estos dispositivos a ciertas mujeres, pero no es de las primeras alternativas que se ofrecen. Esto es evaluado por el equipo que realiza los seguimientos, ya que es muy restringido. Por lo general, son las mujeres quienes llaman para solicitar el botón antipánico.

Antes de la entrega de uno de estos dispositivos, se efectúan rondas policiales, prohibición de acercamiento, exclusión del hogar, es decir, existen muchas medidas previas a la implementación del dispositivo.

Es importante mencionar que la operadora entrevistada remarca que en muchas ocasiones el accionar de la policía es lento al momento de acudir cuando una mujer acciona un botón

antipánico. Según su experiencia los móviles llegan con mayor rapidez cuando existe una prohibición de acercamiento pendiente sobre el agresor, aunque la mujer no posea el dispositivo.

Para el caso de tener que implementar medidas urgentes, el único recurso con el que cuentan cuando hay una situación de urgencia es la policía (911), el cual es un recurso que no pertenece al Ministerio de Género. Por lo que en muchas ocasiones no se consigue respuesta, ni se atiende el pedido de las operadoras del Teléfono Verde. La operadora entrevistada enfatiza que esto se debe al poco presupuesto otorgado a las cuestiones de género y a la poca mirada integral de los conflictos. Sugiere que debería existir un equipo interdisciplinario de guardia, capacitado para resolver estas situaciones de violencia, que en muchas ocasiones son presenciados por los hijxs de la pareja.

Dentro del marco de la presente investigación de los dispositivos que se encuentran funcionando en la ciudad de Rosario y en el marco de la entrevista, se presenta otra de las fallas o debilidades del Teléfono Verde. En un contexto de actualidad de la ciudad, en el que el robo de cables es muy frecuente, la operadora relata que desde hace tres meses se encuentran sin teléfono fijo en el Teléfono Verde debido a esto. Desde ese momento sólo cuentan con un teléfono celular para recibir todas las llamadas, es decir, que no es posible atender dos llamadas en simultáneo.

En la entrevista anteriormente presentada se pueden observar las ventajas y desventajas del Teléfono Verde, así como también de otros dispositivos que derivan de él o son otorgados a través de él. El limitado presupuesto con el que cuenta toda la infraestructura de género y la gran demanda, conllevan a un pobre funcionamiento de todos los dispositivos. Donde el capital humano a su vez, también es escaso en número y las trabajadoras no consiguen responder a todas las demandas. El botón antipánico además de ser un recurso escaso, como ya lo adelantaba

Mariana Alonso, es un dispositivo que no funciona adecuadamente. La operadora en la entrevista señala que muchas mujeres llaman para reclamar la mala respuesta de la policía al momento de accionar el mismo, dejándolas vulnerables ante situaciones de gran violencia.

## Análisis de resultados

En la entrevista realizada a Mariana Alonso se puede destacar que las herramientas preventivas y procedimientos de acción están íntimamente relacionados con la *evaluación del riesgo de cada caso particular*. Es decir, las medidas preventivas o de acción se toman según el nivel de riesgo de vida en que se encuentra la víctima (que incluye el contexto de violencia, y la vulnerabilidad); para el caso en que se considera un riesgo alto, se otorgan recursos más robustos como el botón de alerta o la derivación a un centro de protección, y en caso de caso de riesgo moderado o bajo, no se aplica el botón.

A su vez, se logró determinar que las *tobilleras electrónicas* que fueron presentadas para su uso en el año 2017 (Diario La Capital, 2017), para el rastreo de agresores en casos de violencia de género, aún no fueron puestas a disposición de la ciudad de Rosario para su uso. *El Ministerio de Seguridad finalmente no adhirió a su uso*, sin mayores especificaciones de sus razones para la negativa. Siendo que las tobilleras electrónicas pueden resultar una alternativa a los botones de alerta y sumar formas de protección a las mujeres víctimas.

En relación a la pregunta realizada sobre *denuncias efectuadas por hombres víctimas de violencia*, siendo las mujeres agresoras, *no se registran casos en la ciudad de Rosario*. Esto puede deberse al propio prejuicio de los hombres en estas situaciones, pero a su vez se resalta que si bien deben existir algunos casos de esta índole ocurren en mucha menor medida.

En cuanto al botón de alerta, este resulta una herramienta crucial en casos de violencia de género, pero tal como se mencionó antes, su *otorgamiento está restringido* debido a su escasez (290 botones en Rosario), por lo que se realiza una evaluación minuciosa para determinar qué

víctimas lo reciben. Respecto a su *mecanismo de acción*, al pulsar el botón se activa un alerta en la central del 911, que envía un móvil policial ya que el botón está vinculado al GPS del celular de la víctima, lo que permite su geolocalización, y en caso de no poder hablar, la víctima puede utilizar un código predefinido a través de WhatsApp para alertar sobre la situación.

La Dirección de Atención y Prevención de las Violencias de Género hace un *seguimiento diario* a las mujeres que poseen el botón, verificando su situación y el uso del dispositivo. Este seguimiento se realiza mediante una psicóloga, aunque no todos los operadores han recibido capacitación específica.

Respecto a los desafíos y limitaciones que pueden relacionarse al dispositivos de botón de alerta, se pueden mencionar los siguientes:

- La *escasez de recursos*, dado a que el número limitado de botones (290) es un gran desafío, lo que obliga a ser muy selectivos al momento de su asignación. Además, su batería solo dura 6 horas, lo cual es visto como un punto débil del dispositivo.
- La *falta de protocolos formales* ya que si bien se han propuesto protocolos para el uso del botón, aún no han sido oficializados por el Ministerio de Seguridad, lo que genera problemas operativos.
- El *costo y continuidad de uso del dispositivo*, ya que el Ministerio de Seguridad abona mensualmente una suma en dólares por los botones, incluso si estos no están en uso, lo que subraya la importancia del seguimiento de los dispositivos.
- Finalmente *las limitaciones propias del dispositivo*, debido a que el botón solo protege contra un agresor específico, que será aquel con prohibición de acercamiento. Si la víctima enfrenta violencia de otra persona, no puede utilizar el botón para esa situación.

Asimismo, en el fragmento de entrevista realizada a una Operadora del Teléfono Verde de la ciudad de Rosario -que prefirió permanecer Anónima-, también ofrece una perspectiva sobre el funcionamiento del Teléfono Verde, reflejando limitaciones, fortalezas y desafíos que enfrenta el sistema de asistencia a mujeres víctimas de violencia de género.

Respecto al *equipo de trabajo y formación de las Operadoras de esta línea*, se puede resaltar que el Teléfono Verde está compuesto por 8 trabajadoras, organizadas en dos turnos de 6 horas, con un equipo interdisciplinario de trabajadoras sociales, abogadas y psicólogas, lo que permite una primera atención adecuada, aunque se revela que la cantidad de trabajadoras es limitada. Para trabajar en el equipo se exige una *capacitación de un año en violencia de género ofrecida por la municipalidad*, lo que resalta la seriedad en la preparación para tratar estos casos.

En cuanto al *volumen de llamadas*, cabe resaltar que se reciben entre 200 y 250 llamadas por día, lo que evidencia una alta demanda de atención. También se reciben mensajes de WhatsApp, aunque este medio no es ideal para iniciar el acompañamiento de las víctimas, ya que las operadoras prefieren el contacto telefónico para garantizar una atención más fluida y sin demora de respuesta.

Por otro lado, el *“Programa Acompañar”* que ofrecía apoyo psico-social y económico, finalizó en diciembre de 2023, lo que generó incertidumbre entre las mujeres que recibían el beneficio. Este punto revela cómo las políticas públicas impactan en la vida de las mujeres a nivel local, especialmente cuando se trata de medidas económicas y de acompañamiento.

El *asesoramiento legal y procedimental* resulta clave en la línea, sin embargo, se destaca la denuncia como un paso necesario para recibir acompañamiento, lo que la operadora considera una falla del sistema, ya que muchas mujeres no denuncian por miedo o desconfianza en el

sistema judicial. Esto subraya la necesidad de mejorar el abordaje integral de las situaciones de violencia, proponiendo que la falta de una denuncia no debería ser un obstáculo para recibir ayuda.

El *seguimiento a las víctimas* es limitado, ya que solo dos trabajadoras por distrito realizan este trabajo, y si la víctima no ha realizado una denuncia, el seguimiento no se repite, lo que deja a muchas mujeres sin un acompañamiento prolongado. Desde la pandemia, estos seguimientos se hacen telefónicamente, lo que limita la capacidad de evaluar las condiciones emocionales y físicas de las víctimas. Esto también evidencia un impacto negativo del COVID-19 en la calidad de la intervención.

*Las medidas de protección y Centros de Refugio* son un recurso limitado y de última instancia, ya que las mujeres solo pueden acceder a ellos si han realizado una denuncia y poseen una orden de alejamiento. Las reglas estrictas en los Centros, como la prohibición de usar teléfonos móviles, limitan la autonomía de las mujeres y evidencian la urgencia de repensar estrategias de protección. Y, aunque existe la opción de otorgar botones antipánico, no es la primera medida que se ofrece, y su disponibilidad -como ya se mencionó antes- es limitada; el principal problema reportado es la lentitud en la respuesta policial cuando las mujeres lo activan, lo que resulta preocupante ya que el botón debería ser un recurso eficiente y rápido para prevenir agresiones.

Como *Medidas Urgentes y Limitaciones Institucionales* se puede resaltar que el único recurso urgente disponible es el 911, lo que deja a las operadoras en una situación de impotencia cuando no reciben respuestas rápidas de la policía. La operadora señala que esto se debe a falta de presupuesto y una visión fragmentada de la violencia de género. Propone que debería haber

un equipo especializado de guardia para emergencias. Aunque también se pueden mencionar los *problemas de infraestructura* debido al robo de cables, el Teléfono Verde opera desde hace tres meses con un solo celular, lo que limita su capacidad de atender varias llamadas simultáneas. Esto refleja cómo la falta de infraestructura también afecta la respuesta a la violencia de género.

Acerca de la *falta de publicidad* de los dispositivos disponibles, ya sea sobre el teléfono verde, el botón antipánico, los centros territoriales, etc. Existe escasa información disponible al respecto y nula difusión de los mismos, dejando a las mujeres desinformadas y desamparadas en estas situaciones de vulnerabilidad. Esto se debe también a los escasos fondos otorgados para combatir y prevenir la violencia de género, donde se podrían realizar campañas de concientización acerca de los dispositivos, la ayuda disponible para los casos de violencia de género y su funcionamiento.

## Conclusiones

Para finalizar esta investigación, se ha realizado un análisis detallado sobre el funcionamiento de los dispositivos de control aplicados en la ciudad de Rosario ante los casos de violencia de género. A continuación, se responden los objetivos específicos planteados al inicio del estudio, para luego integrar una reflexión general sobre el funcionamiento de estos dispositivos y las recomendaciones necesarias para mejorar el sistema de protección.

En primer lugar, se da respuesta al primer objetivo específico, que consiste en *analizar el proceso de evaluación, asignación y seguimiento del botón antipánico por parte de la Dirección de Atención y Prevención de Violencia de Género*, llegando a la conclusión de que el proceso de asignación del botón antipánico se basa en una evaluación rigurosa del nivel de riesgo de cada caso, lo que asegura que las víctimas en situaciones de mayor peligrosidad sean priorizadas para recibir el dispositivo. Sin embargo, se observa una escasez significativa de botones disponibles (solo 290 en toda la ciudad de Rosario), lo que limita la capacidad de cubrir todas las necesidades. Además, la duración limitada de la batería del dispositivo (solo 6 horas) y la falta de protocolos operativos oficiales, dificultan su implementación efectiva. A pesar de estos inconvenientes, el botón antipánico representa una herramienta clave en el sistema de protección, ya que permite una respuesta rápida y localizada a través del GPS del celular de la víctima. En cuanto al seguimiento, la Dirección de Atención y Prevención realiza un control diario, pero se identifica una falta de capacitación en algunos operadores, lo que afecta la calidad del monitoreo. A su vez, la respuesta ante los casos en que una mujer en riesgo active el botón, el envío de un móvil del 911, es decir, un agente externo a la Dirección de Género. Ocasiona que en algunas oportunidades no haya móviles disponibles o no se envíe con la prontitud y urgencia que la situación amerita.

A continuación, se aborda el segundo objetivo específico de la investigación, cuyo propósito era *analizar el rol del recurso Teléfono Verde con relación a la gestión de la atención a las víctimas de violencia de género*, se determina que el Teléfono Verde desempeña un papel fundamental como primer contacto de las víctimas con el sistema de asistencia. A través de un equipo interdisciplinario conformado por trabajadoras sociales, abogadas y psicólogas, el Teléfono Verde ofrece un acompañamiento psicosocial y asesoramiento legal a las mujeres. Sin embargo, debido a la alta demanda (entre 200 y 250 llamadas diarias), el equipo de trabajo, compuesto por solo 8 operadoras, se ve sobrecargado, lo que limita la capacidad de atención de calidad. La escasez de recursos humanos y la falta de seguimiento prolongado de las víctimas en algunos casos subrayan la necesidad de ampliar el personal y mejorar la infraestructura para responder de manera más eficiente a la demanda. Además, la falta de una denuncia formal por parte de las víctimas se presenta como un obstáculo para acceder a ciertos recursos de protección, lo que revela una debilidad del sistema, pues muchas mujeres temen denunciar o desconfían del sistema judicial.

Seguidamente, se responde al tercer objetivo específico de esta investigación, el cual tenía como propósito *identificar fortalezas y debilidades de ambos dispositivos*, es decir, del botón antipánico y del Teléfono Verde, se establece que ambos dispositivos presentan fortalezas importantes, pero también evidencian varias debilidades que afectan su efectividad. Entre las fortalezas se encuentra la funcionalidad técnica del botón antipánico, que permite una localización geográfica de la víctima y una respuesta rápida ante situaciones de emergencia. Asimismo, el Teléfono Verde, aunque sobrecargado por la alta demanda, ofrece asesoramiento integral y un espacio de contención para las víctimas. Sin embargo, las principales debilidades de ambos dispositivos incluyen la escasez de recursos (pocos botones disponibles y personal

insuficiente en el Teléfono Verde), la lentitud en la respuesta policial cuando se activa el botón antipánico, y la falta de protocolos operativos claros para la correcta implementación de ambos recursos. Además, la desinformación sobre los dispositivos disponibles y la falta de campañas de concientización limitan el acceso de las mujeres a estos recursos, lo que deja muchas en una situación de desamparo.

En último término, y en respuesta al objetivo general de esta investigación, que procuraba *comprender el funcionamiento de los dispositivos de control aplicados ante casos de violencia de género en Rosario y determinar si su funcionamiento es adecuado para cumplir con el objetivo de protección de las víctimas*, se llega a la conclusión de que si bien los dispositivos de control como el botón antipánico y el Teléfono Verde representan avances importantes en el sistema de protección a las víctimas, su efectividad está seriamente afectada por limitaciones estructurales y operativas. Las bajas cantidades de recursos disponibles, la falta de protocolos estandarizados, la alta demanda de atención y la escasez de personal son factores que dificultan una respuesta adecuada y oportuna ante situaciones de violencia de género. Además, la dependencia de la denuncia formal para acceder a algunos recursos de protección y la lentitud en la respuesta policial evidencian la necesidad de mejorar tanto la infraestructura como la coordinación interinstitucional. La falta de información sobre los dispositivos disponibles y la desinformación generalizada entre las mujeres sobre los recursos a su disposición constituye una barrera adicional que agrava su vulnerabilidad. En este sentido, es imprescindible que se amplíen los recursos, que se mejoren las infraestructuras, que se formalicen los protocolos de actuación y que se desarrollen campañas de concientización para garantizar que todas las víctimas de violencia de género tengan acceso a la protección que requieren, independientemente de su disposición a denunciar. Debido a la escasa infraestructura y la limitada inversión del estado en

políticas públicas y recursos, las mujeres quedan desprotegidas ante los agresores. Ya sea en los primeros estadios de un inicial llamado al Teléfono Verde o al accionar el Botón Antipánico, donde se observan fallas que pueden provocar como desenlace la muerte de una víctima.

## Bibliografía

- Argentina.gob.ar. (2019). Cómo funcionan los dispositivos para víctimas de violencia de género. Recuperado de:  
  
<https://www.argentina.gob.ar/noticias/como-funcionan-los-dispositivos-para-victimas-de-violencia-de-genero#:~:text=Los%20aparatos%20son%20duales%20porque,perimetral%20determinada%20por%20la%20justicia.>
- Argentina.gob.ar. (2018). Se presentó la nueva aplicación para combatir la violencia hacia las mujeres. Recuperado de:  
  
<https://www.argentina.gob.ar/noticias/se-presento-la-nueva-aplicacion-para-combatir-la-violencia-hacia-las-mujeres>
- Centro de Justicia de la Mujer. (s.f.). Entrega de botón antipánico. Recuperado de:  
  
<https://cjmujer.gob.ar/atencion-y-acompanamiento/entrega-de-boton-antipanico/>
- Conceptos Jurídicos - Diccionario Legal. (s.f.). Orden de restricción perimetral. Recuperado de:  
  
<https://www.conceptosjuridicos.com/ar/orden-de-alejamiento/>
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer "Belém do Pará". 9 de junio de 1994.
- Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer. 18 de diciembre de 1979.

- Dirección General de Políticas de Género (2019). Herramientas para el abordaje de la violencia de género desde los espacios institucionales. Recuperado de:  
  
<https://www.mpf.gob.ar>
- Facio, A., & Fries, L. (2005). Feminismo, género y patriarcado. *Revista sobre enseñanza del derecho de Buenos Aires*, 259-294.
- Femenías, M. L., & Soza Rossi, P. (2009). Poder y violencia sobre el cuerpo de las mujeres. *Sociologías*.
- Giannelli, P. C. (1993). *Battered Woman Syndrome*. Faculty Publications.  
[https://scholarlycommons.law.case.edu/faculty\\_publications/312](https://scholarlycommons.law.case.edu/faculty_publications/312)
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill.
- Iogna, D. O. (2022). *Dispositivos Electrónicos para la Protección de las Mujeres frente a la Violencia de Género. El caso del Botón de Pánico*. Universidad Nacional de Río Negro.
- Ley 26.485 de 2009. Ley de protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales. 1 Abril de 2009. Publicada en el Boletín Nacional del 14-Abr-2009.
- Mariconi, O. (2022). *“Nos hace bien y al mismo tiempo nos hace mal” Un análisis del Botón Antipánico y el Dispositivo Dual con el Ministerio de la Mujer de la Provincia de Córdoba*. Facultad de Ciencias Sociales Universidad Nacional de Córdoba.
- Montiel Sosa, J. (2000). *Manual de Criminalística*. Limusa.
- Muñoz Lima, R. (2020, Septiembre 9). *Feminicidios en Argentina: ¿Quién los frena?* Recuperado a partir de:

<https://www.dw.com/es/feminicidios-en-argentina-qui%C3%A9n-los-frena/a-5485647>

- Rossi Soza, P. (2006). La herida está allí antes que el cuchillo esté allí. In M. Femenías, *Feminismos de Paris a La Plata* (pp. 181-182). Buenos Aires.

- Sagot Rodríguez, M. (2013). SOCIALIZACIÓN DE GÉNERO, VIOLENCIA Y FEMICIDIO. *Revista Reflexiones*, 41(1). Recuperado a partir de:

<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/reflexiones/article/view/10882>

- UNIR la universidad en internet. (2024). Qué es un centro de acogida, tipos y cómo funciona. Recuperado de:

<https://www.unir.net/revista/ciencias-sociales/centro-de-acogida/>

- Walker, Lenore E. (1979). *The Battered Woman Syndrome*. Harper and Row Publishers.

## Anexos

### - Entrevista realizada a “MA” - Mariana Alonso donde “MIL” es María Inés Leiva (entrevistadora):

**M.A**

El botón de alarma es un requisito, una herramienta, un recurso más en la atención de violencia de género, ¿no?

Y donde se evalúa a qué persona en situación de violencia o qué víctima de violencia se le otorga. El recurso es escaso, estamos hablando de 290 botones para rosario, o sea que en ese sentido el botón, hay una evaluación, ¿a quién otorgárselo y a quién no?

**M.I.L**

Claro.

**M.A**

Esa evaluación siempre está en una entrevista y en contexto de situación de violencia y género, o sea, como nosotros evaluamos, o sea, nosotros siempre decimos que un botón de alarma muchas veces se asemeja a un ingreso a un centro de protección, en la misma, digamos, la misma cobertura.

**M.I.L**

Claro, es como que continúa esa línea. A partir del botón...

**M.A**

A partir del mismo nivel, casi el mismo nivel de riesgo. A eso vamos.

Nosotros actuamos, más allá de intervenir con la víctima y con su situación, nuestros servicios y el botón también se incluye como un servicio, porque hecho, hecho está. Es así, la compañía que es responsable del servicio de seguimiento de botones de alerta, o de alerta, sí, si tiene que haber un botón antipánico, o de botón de alerta. De hecho, hay un WhatsApp, un teléfono oficial de seguimiento de botones de alarma.

**M.I.L**

Ah, hay un WhatsApp para el seguimiento de los botones. Sí, claro. Porque también estaba el WhatsApp que era como un punto...

**M.A**

No, eso es atención. Eso es atención. Por eso te digo, eso es atención.

**M.I.L**

Bien.

**M.A**

Y recepción de urgencia. Fundamentalmente, ese del que estas

hablando vos es el contacto violeta, que depende del teléfono verde y ese contacto violeta es un número de urgencias. El WhatsApp del seguimiento de botones de alerta, que es nuestro, es que nosotros tenemos un seguimiento diario y así está inscrito en las obligaciones que tiene el municipio, un seguimiento diario de las portadoras.

**M.I.L**

Bien.

**M.A**

De botones. Para nosotros, o sea, ¿y qué te va iba a decir con esto? Nosotras no solamente una situación de violencia de género, como puede haber, miles, de hecho las hay.

Nosotras en nuestra intervención, las intervenciones nuestras, los distintos recursos como se ponen en juego, es a partir de la evaluación del riesgo de vida. Eso es lo que en los distintos servicios dispara la intervención. No es lo mismo una intervención con un riesgo moderado a una intervención con un riesgo alto.

Entonces, a partir del riesgo es como se dispara la intervención.

¿Cuáles son? Un botón de alarma no es para una víctima con riesgo bajo de vida.

No. ¿Entendes lo que te digo?

M.I.L

Sí, sí, sí.

M.A

Ni siquiera un riesgo moderado de vida. Y en el riesgo no solamente de la situación, son los recursos con que cuesta la cuenta la víctima. Es todo, el riesgo, es la situación de violencia, el contexto de violencia y la vulnerabilidad de la víctima.

Todo eso. A grandes rasgos es cuando uno el igual o el resultado, evaluación del riesgo.

M.I.L

Perfecto.

M.A

Y se puede mensurar. Eso es, digamos, una inscripción internacional.

M.I.L

Existe un...

M.A

Un nomenclador. O es un nomenclador, sí. Hay pautas de entrevistas.

M.I.L

Claro, ¿cómo llega la víctima al botón de alerta?

M.A

Mira, bueno, llega...

M.I.L

A partir de las denuncias que hacen el teléfono verde o se acerca a alguien.

M.A

Nosotros no somos un canal de denuncia. Somos organismos de atención. Claro.

Sí, por ejemplo, la mujer llega, solicita ayuda en el teléfono verde, ahí se da la primera... La primera escucha, ¿eh? El verde, digamos, es un dispositivo de urgencia.

De asesoramiento, información, de atención...

M.I.L

Claro, para después derivar.

M.A

Exacto, pero porque el teléfono verde es el que evalúa el riesgo. Y ahí dispara y deriva a los otros dispositivos nuestros, o sea al teléfono verde, los centros de protección, equipo interdisciplinario de atención en violencia de género, bueno.

Y el otro actúa para sobrevivientes. Pero el de atención son cuatro dispositivos. Y si vos querés decir un servicio más que el botón de alerta.

El botón de alerta. Bueno, el verde. El verde, si es urgencia y hay

riesgo de vida deriva a los centros de protección.

M.I.L

Que serían como centros territoriales, se llaman algunas otras...

M.A

Sí, el ministerio de la nación lo pone como centros territoriales, pero en realidad para ellos son centros territoriales. Para nosotros ya están en territorio. Claro.

Eso es su foco. Son centros de protección para nosotros.

M.I.L

Bien.

M.A

Aún así, viste que el ministerio de seguridad también dice, centros territoriales llamados casas de amparo, refugio...

M.I.L

Claro. Los sinónimos.

M.A

Claro. Es un poco... ¿Cuál es la denominación que cada uno de...

Elige... El municipio elige que ponerle. Perfecto.

Bueno. Eso dispara ese alojamiento que...

Es protegido, ¿no? Pero bueno, si el teléfono verde, por ejemplo, evalúa, o por ejemplo, una mujer...

Que no quiere ingresar un centro de protección, que son muchas.

M.I.L

Sí, a lo mejor tienen hijos.

M.A

Claro, y todo. El contexto de riesgo, eso se deriva, se le hace un seguimiento, pero quizá esa mujer.

M.I.L

Sí.

M.A

Que digamos, que su situación de violencia no es solamente el hecho en sí, sino que muchas veces se ve las reiteradas violaciones a la provisión de acercamiento por parte del agresor.

M.I.L

Claro.

M.A

Por ejemplo, eso sería una mujer, con reiteradas de violaciones.

En la provisión de acercamiento que tiene. Y eso viene. No solamente.

Decir, bueno. Me llama por teléfono. ¿Pero hubo un contacto físico?

No.

M.I.L

Claro.

M.A

Pero me acosa por teléfono. Ah, bien. Me llama.

Me insulta. Sí, eso por WhatsApp. Claro.

Una violencia psicológica. Esa víctima. ¿Es posible de un botón?

No. Por más que la provisión de acercamiento esté dada por... O sea, ¿hay violación en la provisión de acercamiento, de las restricciones?

Sí. Pero no corre riesgo de vida.

M.I.L

Ah.

M.A

Claro.

M.I.L

Eso no sabía.

M.A

Claro. Bueno, no hay riesgo. Claro, no es que porque...

M.I.L

Es si hay... Si ya ha sido víctima de agresión.

M.A

Ahora, si te dice, me saltó...

Primero.

¿Cómo es tu casa? Y no tengo, la puerta está rota. Tengo un vidrio roto.

No tengo rejas.

M.I.L

Sí.

M.A

¿Y qué hace? él merodea ¿Se saltó? Sí.

¿Ayer entró? Sí. ¿Quieres ingresar a un centro de protección? No.

¿Tenes a dónde estar? No.

¿Tu mamá?, y vive en las mismas condiciones que yo. Bueno, pongo un botón de alarma.

¿Me entendés? Sí. Por eso, no es en cada caso.

Eso lo evalúa. Lo interesante que acá hay dos vías de ingreso.

De poseer un botón de alarma. La vía, una vía es que la jueza de familia...

lo determine de esa manera. Siempre te...

M.I.L

Claro. Un fiscal...

M.A

Te hacen el copie y pegue, todas le ponen lo mismo. No hay una evaluación.

M.I.L

No.

M.A

Ya tiene, viste, todo estandarizado, con nombre y apellido el que evalúa... se le dé botón de alarma.

M.I.L

Copie y pegue

M.A

Eso... no dice nada de la situación de la mujer. Nada.

M.I.L

Claro. Porque incluso puede ser que haya alguien que lo necesite más.

M.A

Exacto. Por eso te digo, es un recurso limitado. Somos ciento noventa en Rosario.

M.I.L

Sí, ciento noventa es muy poco.

M.A

En función de eso...Hay que evaluar bien. Claro.

Nosotros tenemos evaluación. Es lo que te estoy diciendo.

M.I.L

Claro. Una es la jueza de familia y otra, el teléfono verde, serían las dos vías para ingresar.

M.A

Exacto. Esto es como... esto es lo que nosotros decíamos, nos estamos esforzando, tenemos las intenciones.

Se trabaja bien con el Ministerio de Seguridad. Se trabaja bien. Muy bien.

Lo interesante de esto, de los botones, es que somos distintas jurisdicciones. Nosotros somos municipales. Y ellos son provinciales.

Pero ellos respetan mucho la valoración y la evaluación de la municipalidad. Ellos no se meten en quién es portadora, quién va a ser, qué mujer es portadora del botón.

M.I.L

Claro. ¿Ustedes no...?

M.A

Eso lo evaluamos nosotros y nosotros les comunicamos decimos, siempre ahora no, porque ellos están con un problema de botones.

M.I.L

Ajá.

M.A

Pero en los circuitos, a ver, en el circuito normal, que fue hace, yo estoy, hace dos años, y un poquito más. En estos dos años y pico, realmente el circuito es muy bueno, es un circuito aceitado.

Nosotros tuvimos, mira, bueno, hay siempre, digamos, una cuestión reglamentaria, requisitos para solicitar como municipio un botón de una víctima. Qué bueno que hay.

Ya está acordado una ficha de solicitud. Si en esa ficha de solicitud, se le adjunta la prohibición de acercamiento.

El botón de alerta.

O sea, lo que hace es proteger a la mujer en función de poder, la mujer

garantizar esa prohibición de acercamiento. ¿Entendés?

M.I.L

Claro. Ese es el fin. Pero a veces se le otorga para otras situaciones.

Ah, no, siempre igual.

M.A

No, tiene que tener la medida de prohibición de acercamiento.

M.I.L

Bien.

M.A

La orden judicial de restricción de acercamiento. Entonces, el botón. El botón.

La resguarda. De las violaciones reiteradas que tiene la víctima de agresión. Bueno, ¿cómo se usa ese botón? Sí.

Se pulsa. A ver, el tema es así. Entonces a partir de eso el Ministerio de Seguridad es el que lo otorga.

Nosotros definimos a quién dárselo en función de toda esta evaluación. Y el Ministerio otorga. Bueno, mira, esta semana tengo 3 botones, 4 botones.

Bueno, nosotros hacemos una lista. Entonces, la mandamos al Ministerio, el Ministerio te llama siempre pasaba así. Casi siempre era los martes.

Los martes se entrega el botón. Ustedes pasaron toda esta lista. Bueno, el botón es un elemento que hay que entregarlo en forma inmediata.

M.I.L

Sí, porque es urgente.

M.A

Porque esta con riesgo de vida. Claro. Entonces, si pasó realmente, si pasaron 3 semanas o 4 semanas y no se entregó el botón, ya no tiene significado.

M.I.L

Claro.

M.A

O sea, la mujer se está y nosotros, por ejemplo, en pandemia.

M.I.L

Sí.

M.A

O sea, ¿por qué?, ¿qué hace el botón? Avisa. Pulsa, claro, vos lo pulsas y va automáticamente el 911.

M.I.L

No se comunica con, sino que directamente llega el 911.

M.A

Claro, porque el botón lo que hace a la mujer se le solicita como requisito de nosotros, tenemos que brindarle.

M.I.L

Sí.

M.A

Nombre, apellido, domicilio, que es donde... domicilio de ella siempre y número de teléfono del celular. Para tener un botón tenés que tener siempre un celular. Porque el botón este...

M.I.L

Usa la ubicación del celular.

M.A

Claro, usa geo... claro, geolocalizadores del celular y cada uno de los botones, perdón, todo botón no me sale. Se programa.

Se programa en función del celular de la mujer. Por eso siempre la mujer tiene que llevar la previsión de acercamiento con ella, el celular y el botón cargado.

M.I.L

Bien. Se carga el botón.

M.A

Siempre. Bueno, ese es un poco vos decís los puntos fuertes y débiles del botón. Sí.

Siempre esa es la debilidad del botón. Siempre se tiene que cargar y dura seis horas. Tiene una autonomía de seis horas nada más.

¿Me entendés? Vos tenes un trabajo de ocho horas. Está bien.

En un trabajo vos lo que haces es enchufarlo.

M.I.L

Claro, puede.

M.A

Hay mujeres que no quieren que se vea que son portadoras de botones.

M.I.L

Y sí, obviamente. Sí, puede ser.

M.A

Claro, es estigmatizante tener que estar en un trabajo... bueno. Sí, claro. Enchufarlo para cargarlo.

Pero siempre por eso no es un botón. El botón lleva un celular.

M.I.L

Claro, tenés que tener un celular.

M.A

Y ahí se usa a partir de ese celular es una georeferenciación. Se llama geolocalizadores.

M.I.L

Sí. Yo vi que muchos botones se usaban en conjunto con la tobillera. Con las pulseras, con las tobilleras.

Entonces tenían los dos. Cualquier cosa ella tenía el botón también. Y la localización, por ejemplo, si el agresor se acercaba demasiado y ahí la tobillera se activaba y...

Claro, claro. ...como tener los dos en conjunto.

M.A

Claro. Bueno, acá viste que tobilleras Santa Fe no tiene. Y acá, bueno, lo que hace el botón de alarma. Sí.

O de alerta es cuando... O sea, lo que te evita o lo que te... resume, digamos, es que vos pulsás, directamente le llega a la central del 911.

M.I.L

Claro, ya.

M.A

Y se manda un móvil sabiendo que cuando vos pulsás sale el móvil y la operadora del 911 llama a la mujer y le dice está yendo al móvil dónde se lo mando. O sea, no es que la mujer tiene que llamar, esperar que la atienda. Claro.

M.I.L

Directamente la llaman de la central. Claro.

M.A

O sea, no es... A ver, el botón de alarma no es como... si vos tenés alarma en tu casa, empieza a sonar.

Claro, no. O sea, se le activa a la central del 911. Esa es la función.

M.I.L

Claro.

M.A

Y va un móvil policial. A ver, eso es porque es un hecho grave. Sí.

Que requiere de urgencia cuando se apreta eso es porque hay una situación de urgencia. Y va el móvil policial.

Y también nosotros planteamos a las mujeres cuando apreten por el 911 nos llaman al verde. Ah, en simultaneo. Y si no se comunican al verde al instante con el contacto violeta.

El contacto violeta tiene una plantilla automática que, en teoría, la plantilla... O sea, es una plantilla ya predeterminada. Es un predeterminado. Vos llamás al 144.

El contacto del 144 hacía lo mismo, pero ahora me parece que se desvirtuaron un poco. El contacto violeta no es para hablar. No es para...

M.I.L

Es sólo WhatsApp. Claro. Y para...

Es para la urgencia.

M.A

Porque hay una plantilla que te dice dame, nombre y apellido y domicilio. Es lo primero que vos tenés que saber para llamar al 911. Porque es urgencia...

M.I.L

Claro. Sí, sí.

M.A

Nombre, apellido, domicilio. O sea, si no podés hablar y estás en situación de riesgo, nombre, apellido y domicilio. Si la mujer hace eso ya automáticamente lo estamos llamando al 911.

Y también llamamos con la mujer que si está el agresor y está en situación de riesgo que mande una letra, un código. Ya con eso...

M.I.L

Claro, porque si por ahí no tiene tiempo...

M.A

Claro, porque si es una situación reiterada. Sí. ¿Me entendés?

Como nosotros tenemos registro de todas las mujeres y a veces la ponemos en situación de alerta.

M.I.L

Sí, sí.

M.A

Tenemos registro interno. También la sabemos. Aparte porque la vemos, es como un WhatsApp.

Le ponemos un WhatsApp web.

M.I.L

Claro.

M.A

Y ya las operadoras saben las caras de las mujeres. Y esa mujer y aparte ya sabes que a las mujeres le das un código.

Si ella te pone "A" ya directamente y ves la cara ya sabes cuál es el historial, el domicilio, todo. Claro. Pero bueno, el botón de alarma, digamos, es algo que no solamente protege, sino que es un servicio que te manda el 911.

M.I.L

Bien. ¿Las personas que lo aplican o que le hacen el seguimiento?

M.A

Son municipales.

M.I.L

Son municipales. ¿Tuvieron alguna capacitación? ¿Tenés idea o...

M.A

No, no. El seguimiento del botón es una psicóloga la que lo tiene al seguimiento. Y bueno, porque vos tenés... ellos hacen dos evaluaciones.

Sí. Una de portabilidad.

Bueno... porque eso tiene que ver también con una cuestión muy tecnológica. Está todo relacionado.

Claro. Si hay señal en el lugar, en la zona de esa mujer. Claro, tiene que haber señal.

Hay un montón de condiciones y cosas para que la cosa te funcione.

Esa... esa evaluación, ese monitoreo lo hace el 911.

Bien. Con las condiciones de portabilidad. Si hay señal, si reporta, si no reporta.

A nosotros nos mandan los informes. Pero si... digamos...

pero la cuestión técnica la hace el Ministerio de Seguridad. Nosotros hacemos más un seguimiento de forma de ese acompañamiento de la situación.

M.I.L

Sí, esa era otra de las cuestiones que te quería preguntar. Si había un seguimiento como un apoyo psicológico.

M.A

Todo el tiempo, a las portadoras, sí. Porque la exigencia es que nosotros mandamos informes quincenales de las portadoras de Rosario.

M.I.L

Bien. Eso lo envían al Ministerio.

Bien.

M.A

Si, es exigencia. Yo después, Inés te voy a mandar ahora que lo encontré, te voy a mandar el flujograma. ¿Para nosotros que es el botón de alarma? Es un protocolo de

acción conjunta entre el Ministerio de Seguridad y la dirección de violencia.

M.I.L

Bien.

M.A

Es una acción conjunta. Ellos no pueden... o sea, nosotros hacemos una parte y ellos...

M.I.L

Y ellos hacen la otra.

M.A

Claro. Con las dos partes, enseguida, los dos conformamos el servicio. ¿Entendes?

M.I.L

Sí, se complementan una a la otra.

M.A

Exacto. Bien.

Sí, hay un seguimiento está Miriam. Está de vacaciones, pero yo voy a decir que te llame cuando vuelva. Ella es la que ese seguimiento de todas las mujeres. Claro.

M.I.L

El seguimiento, el apoyo, digamos, que ella es la psicóloga, lo hace ella.

M.A

Cómo está, te suena, si no te suena... Y a su vez ella llama, a su vez se va fijando la fecha, si pulsa, si no

pulsa. Y a su vez también se le pregunta a la mujer porque esto es un comodato.

No es propiedad de la mujer.

M.I.L

Claro. Sí, sí. Es por un tiempo.

Es por un tiempo. ¿Cuáles son los plazos?

M.A

No, ninguno. Ah, no hay plazo.

No, no.

Si ella siente que... No, no hay plazo en el sentido que ella se siente en riesgo.

M.I.L

Claro, sí, sí. Pero no es que se le otorga a todos en general.

M.A

No, no. Un periodo. Un periodo, claro, predeterminado.

Porque si nosotros hacemos seguimiento y recupero. Se le pregunta a la mujer, si está bien, si él la molesta, si la hostiga, si realmente ha tenido que pulsar mucho el...el botón, en este último tiempo... O por ejemplo... No, no me molesta.

¿Cuánto hace? Hace cinco meses. Ah.

Y a vos te parece... No, ya no me llama más.

M.I.L

Claro.

M.A

Llama de esto, no lo otro. Tengo la previsión bien. A usted te parece que estás en condiciones de devolver el botón.

Sí, que lo use... Siempre te dicen lo mismo.

Que lo use otra mujer que lo necesita como yo lo necesité.

M.I.L

Bien.

M.A

Alguna, sí, otra. No, bueno, pero eso... Sí, bueno, depende.

M.I.L

Es subjetivo. Muy personal.

M.A

Sí, muy subjetivo. Pero vos, por ejemplo, nunca podés exigir que te lo devuelvan.

M.I.L

Claro, no, no se puede exigir.

M.A

Primero que no podés exigir y a su vez hay mujeres que lo quieren dar. Pero si hay una evaluación de la profesional que todavía está en riesgo... No se lo puede devolver.

Y ellas no miden el riesgo, no se lo toman. No se lo aceptamos.

Decimos no, seguí teniéndolo para nosotros digamos, tu situación no ha terminado. Bueno, se le explica.

M.I.L

Sí, sí.

M.A

Este, sí.

M.I.L

Y después, una vez que se pulsa el botón, si llega, por ejemplo, el 911 y se lo detiene al agresor, se lo deja detenido un tiempo, ¿cuánto tiempo, es predeterminado? ¿O eso tampoco no?

M.A

48 horas.

M.I.L

48 horas.

M.A

Es como todo lo que pasa con violencia de género... No, ni siquiera se lo detiene. Es demorado.

M.I.L

Demorado. Sí, porque no es que va a la cárcel.

M.A

A ver, está demorado según... A ver, si está... De lo que hizo.

Exacto.

M.I.L

Claro.

M.A

Según el hecho.

M.I.L

Claro.

M.A

Según el hecho. Pero bueno, muchas veces también lo que hacen las mujeres pulsando el botón y ya le dijimos que automáticamente nos llamen a nosotras. O sea, el teléfono verde, va monitoreando el accionar del 911.

M.I.L

Claro.

M.A

Eso es lo que resulta. Ha llamado, sí, sí, es portadora, sí. Por donde está el móvil, dígame qué móvil.

M.I.L

Claro.

M.A

¿Tiene usted el teléfono del oficial? Sí y ahí nos peleamos.

M.I.L

Esa es la cosa...

M.A

Si, es como que ahí nos convertimos en monitoreo de un servicio. Que le llegue a la mujer.

M.I.L

Sí, porque encima tienen que ser inmediato. No puede haber un...

M.A

Y no...

M.I.L

Está demorado.

M.A

No la vemos, no la vemos a la mujer. Viste como todo.

M.I.L

Sí, como... Obviamente. Sí.

Supongo con respecto al agresor. Hay un tratamiento para el agresor.

M.A

Bueno, sí. Viste que en Rosario en su momento fue muy polémico, pero bueno, fue muy polémico en el mundo feminista, pero Rosario lanzó en el 2015 el dispositivo de atención a varones que ejercen violencia. Se sigue la misma tónica que en el 2015, que es que es por...

es una decisión del juez. No el juez. Es por oficio judicial.

M.I.L

Bien.

M.A

Fundamentalmente...

M.I.L

O sea, no es que la mujer...

M.A

Cumplen una condena por violencia de género.

M.I.L

Ah, quien es la mujer condenada.

M.A

Claro, condena por violencia de género, está con libertad condicional...

Bueno.

M.I.L

Claro, pero ya tienen que estar condenado. Sí, sí, sí. No es que una mujer que tiene el botón...

M.A

No, es por condena, condena firme y seguramente están en continua vinculación con el patronato deliberado. ¿Por qué con el patronato?

M.I.L

Bien.

M.A

Acá por la orden judicial. A partir de eso el mismo dispositivo de varones releva, le hace firmar, cumple, no lo cumple, porque es un tratamiento.

M.I.L

Sí, sí, tiene que ir, no es que viene si quiere.

M.A

Ellos dicen el cursito.

M.I.L

¿El cursito le dice?

M.A

Vengo al cursito que me mandaron.

M.A

Es un tratamiento psicológico. De meses y hasta de años.

M.I.L

Dependiendo de cada hombre.

M.A

Si, los que le dan de alta son los psicólogos. Hay dos psicólogos. Un psicólogo y una psicóloga.

Tienen terapia individual y grupo de autoayuda.

M.I.L

¿Y hay grupos para las mujeres también? Para quienes reciben el botón, ¿hay grupos de ayuda?

M.A

No, es contención individual.

M.I.L

Ha, es contención individual.

M.A

Mira, hemos probado. No, perdón. Es contención individual.

Hemos probado, pero no. No vienen.

M.I.L

No vienen.

M.A

No. Se ha probado de miles de manera. Lo que sirve es el llamadito: hola, ¿cómo andas?

M.I.L

Sí, personal, porque sino no.

M.A

Ahora cuando la mujer no contesta, no contesta, no contesta. Sí, se busca la forma.

Hemos tenido acá operativos de, digamos... acá en la dirección, el año pasado que venían las mujeres porque hay mujeres que no reportan desde hace muchos meses. Entonces, se las notifica.

Entonces, vienen acá. Y a partir de eso se puede volver a actualizar el dato.

Porque ellas saben que siendo portadoras ahora tienen que llamar al ministerio o a nosotras. Porque también el fin es estar todo el tiempo. Sí, en contacto.

En contacto. Porque si vos cambias el celular lo tenés que reportar porque se te cae el botón.

M.I.L

Claro, no funciona nada. Porque está vinculado.

M.A

Claro. O cualquier dato personal relevante para ser portador...

M.I.L

Sí, o un domicilio, obviamente.

M.A

O si querés, porque vos tenés tu número personal que tenés que dar y dos números de contacto. Si querés darle de baja a alguno para poner otro, eso siempre lo tenés que notificar.

M.I.L

Claro.

M.A

Y a veces esa tarea la hace el seguimiento.

M.I.L

Claro, sí, sí.

M.A

Se facilita por ahí. Está de vacaciones se tomó una semana, Miriam.

M.I.L

Justo.

M.A

Justo, pero te va a llamar si te parece.

M.I.L

Ah, sí, por favor, me encantaría. Otra de las preguntas, si existe el otorgar botones a varones. No, no existe eso.

O sea, no hay mujeres agresoras, digamos.

M.A

Sí las hay, pero bueno, seguramente que debe haber, pero es lo mínimo. Hay un contexto de prejuicio por el propio...

el propio varón víctima, digamos. No opera nada, no activa.

M.I.L

Claro, no es que no funciona, digamos, tanto en ese...

M.A

Sí, no, no.

M.I.L

Es para mujeres. Perfecto.

M.A

Perdón. Y esta... Mira, nosotros hemos hecho una modificación, pero...

Por ejemplo, está planteado... Está planteado que nosotros acá tenemos mujeres y colectivo LGBT y más. Claro, sí.

Pero el ministerio no sé cómo será, pero solo mujeres.

M.I.L

Ah, solo mujeres. ¿Trans no?

M.A

Mira, si nosotros los necesitamos, seguramente sí. Pero es todo a solicitud nuestra.

M.I.L

Claro. Y con respecto al protocolo. Por ejemplo, yo había buscado y en Buenos Aires, hay un protocolo ya predeterminado, y lo encontré en Internet todo.

Pero, con respecto a Santa Fe, no.

M.A

Estamos en eso.

M.I.L

Ah, se está creando un protocolo.

M.A

En realidad, está creado, porque yo le digo al ministerio, funcionamos

bárbaro. ¿Por qué no protocolizamos todo?

Este año me lo pidieron, que yo tengo el borrador. Yo insistía, insistía. Esteban, todos son re-buenos, ¿viste?

El tema es que no toman la decisión de protocolizar.

M.I.L

¿Y por qué puede ser eso?

M.A

Porque ellos tienen problemas, está bien, con los botones que da fiscalía, la justicia, están judicializadas. Y esa mujer no se lo pueden sacar. Ellos, mensualmente, pagan los botones.

No, son del ministerio. Es de una empresa, los botones.

M.I.L

O sea, la empresa lo otorga al ministerio, el ministerio paga para...

M.A

Paga el servicio, el servicio de mantenimiento, el servicio, o sea, cuando una mujer, o perdón, cuando una persona es portadora... Y a su vez, no le ha dado de baja...

Ese botón está pago, está pago. Todos los meses está pagado, y es en dólares.

M.I.L

¿Tenés idea de cómo se llama el servicio?

M.A

Sí, no me acuerdo. Me lo habían dicho, no lo recuerdo. A ver, espera.

Tengo una carpeta de botones. Esperame un momentito. Cuando yo entré me tuve que desasnar, porque no andaban muy bien cuando yo entré en diciembre. En ese año, desde agosto, no se entregaba botones.

M.I.L

Sí, encima sí son pocos y había disponibles, era para aprovechar.

M.A

Sí. ¿Vos la ves a Ana, o no? Vos te contactaste con ella por contactarte.

M.I.L

No, personalmente no la conozco.

M.A

No la conoces.

M.I.L

Siempre por mail y... poquito por WhatsApp, pero no la conozco personalmente. Me ha ayudado un montón.

M.A

Sí, y sabe mucho.

M.I.L

Sabe, sí.

M.A

Y tiene con qué digamos.

M.I.L

Sí, se nota que sabe un montón así. Por ahí le envió mi... lo que voy avanzando con el proyecto y me corrige todo.

M.A

¿Ella es tu tutora? Claro. Ah, por ahí viene.

M.I.L

Sí, sí, sí. Me ha mandado un montón de textos, pdf, todo, vídeos, cursos, todo.

M.A

Acá está, pero no sé si lo... A lo mejor tengo...

M.I.L

Ahí tiene la empresa.

M.A

Empresa. Colven, acá está, mira.

M.I.L

Colven.

M.A

Empresa Colven. Sigue siendo la misma.

M.I.L

¿SOL?

M.A

CO. Sí. V corta L, Colven.

M.I.L

Nunca el... buscando, nunca me crucé el nombre de la empresa.

M.A

Ajá. Ellos pagan, o sea, todo... el problema acá es que es un artefacto que a veces funciona...

como en toda situación de violencia de género muchas veces las mujeres se vuelven a revincular con el agresor. Apagan el botón y no lo usan más. Y tampoco lo devuelven.

Pero como no dan de baja se sigue pagando por ese botón que no se usa. Y no lo tiene nadie y no le sirve a nadie. Por eso es tan importante hacer este seguimiento y recupero.

Y llamar y notificar a mujeres. A veces es difícil, porque a lo mejor notificas a 30 y te vienen 10, pero bueno, 10 botones recuperados. Tenemos que hacer operativa de recupero, bueno...

M.I.L

Claro. Y por ahí hay mujeres que piensan que a lo mejor les puede llegar a volver a pasar y apagan el botón por un tiempo.

M.A

Pero no funciona.

M.I.L

Claro, no funciona.

M.A

¿Sabes por qué? Porque ese botón su función y está otorgado por un agresor en particular que tiene la prohibición de acercamiento.

M.I.L

Claro, no por otro.

M.A

Por ejemplo, una es verdad. Nos pasó planteaba que ella lo activó no por el agresor, sino por el hijo violento. Es un hecho de violencia por el hijo.

Entonces lo activa. Cuando va a la policía le dice, bueno... la prohibición de acercamiento es de este... No, pero este no fue.

Está diciendo que él. Pero pasa que también eso hay...

O sea, por eso el seguimiento porque hay que articular y mirar muy fino. Porque también a veces nos llega... No, no mal.

Pero que una mujer llame o que pulse un botón que no corresponde al protocolo nos observan a nosotros por una mujer desinformada. ¿Entendes?

M.I.L

Sí, sí.

M.A

Todo viene a parar acá.

M.I.L

Pasó algo y el botón salió de acá, digamos.

M.A

Claro. O no bueno, por eso, muchas veces, también... A veces hay situación de violencia.

Extremas o no... O sea, con mujeres de salud mental.

M.I.L

Claro.

M.A

También hay casos... O sea, que ya se pararon, ya están.

Por suerte no lo vimos nosotros, lo tomó la fiscalía porque no... Claro, vos te imaginás una mujer de salud mental.

Activando todo el tiempo. Activar significa que hay un móvil policial, que va hasta allá. Y ese móvil individual que podría estar en otro lado...

M.I.L

Sí, sí.

M.A

Va a una situación innecesaria.

M.I.L

Eso es...

M.A

¿Entendés?

M.I.L

Y encima no le podés decir que te devuelva el botón.

M.A

Claro. Por eso te digo que siempre es importante que se requiera una evaluación. Y una evaluación previa. Cosa que muchas veces los fiscales hacen... Equipo

interdisciplinario y otorgue botón. No hay una evaluación del caso.

M.I.L

Sí, como me habías dicho, del copie y pegue. Sí. ¿Y se ha otorgado más de una vez a una misma víctima el botón?

M.A

Sí, lo requiere sí.

M.I.L

¿Eso se hace?

M.A

Sí, si lo ha devuelto y después lo necesita.

M.I.L

Claro, y después lo necesita.

M.A

Sí, sí. No es por veces, sino es por situación.

M.I.L

Claro, no importa la cantidad de veces sino en la situación. Y los informes lo realizan ustedes para el fiscal.

M.A

Sí. No, al ministerio.

M.I.L

Ah, ustedes al ministerio.

M.A

Sí, sí.

M.I.L

Y el ministerio... pasará a...

M.A

A nadie. A nadie. Porque los que otorgan son ellos. ¿Entendés?

M.I.L

Claro, pero... y no tiene que ver con quién...

M.A

No, al fiscal nunca reporta. No.

M.I.L

Ah, no hay reportes para el fiscal.

M.A

No. Nunca los fiscales.

M.I.L

O sea que no sabe cómo va todo.

M.A

No, porque el seguimiento lo hacemos nosotros.

M.I.L

Claro.

M.A

Ellos emiten un papel.

M.I.L

Y chau.

M.A

No, acá cuando hay un botón la articulación en forma permanente.

O sea, la articulación en el servicio propiamente dicho es ministerio con la dirección. Nadie más.

M.I.L

Claro, no está el fiscal en el medio.

M.A

No, no. Lo que sí hemos hecho con una mujer que vaya a defensoría.

M.I.L

Sí.

M.A

Eh... O sea, porque cuando una... o sea, nosotros tenemos más o menos...

cuando se dió, serán 10 botones como están judicializados. La mujer lo quiere devolver. No podemos contar con eso.

Pero tiene que ir a defensoría. O el juez que lo otorgó.

Y ahí... que se active la cuestión. Cosas que las mujeres no hacen.

Entonces, tenemos un...

M.I.L

Sí, porque habría alguien que lo devolvería si no fuera tan... si viniera y lo dejara, por ejemplo.

M.A

Y es lo que hacen, claro. Por eso, ¿viste? Y nos quedan botones inutilizados.

No sé. Eso, bueno, que se yo todavía el ministerio no pudo cerrar algún tipo de procedimiento con fiscalía. O con los jueces.

Los jueces. Los juzgados de familia son los que los otorgan.

Los juzgados de familia. Sí.

M.I.L

Como unificar todo. Para que no queden algunos botones.

M.A

Sí, pero el juez, por ejemplo, lo otorga... ningún juez te va a firmar que devuelve un botón. ¿Entendes?

M.I.L

Y porque no quieren.

M.A

No se hacen cargo. Exacto. Así es.

M.I.L

Bien. Y con respecto al año 2019 para los datos. Para acceder a algunos...

M.A

¿Datos del teléfono verde?

M.I.L

Sí, o del botón. Si existe una base de datos que haya quedado y cuántos se usaron.

M.A

Y el botón era medio difícil.

M.I.L

No había mucho.

M.A

Sí, no estaba tan... A mí humilde entender. Te lo digo.

M.I.L

Sí, sí. Que me habías dicho que desde agosto no sé entregaban. O sea que no fue un año que se usó mucho.

M.A

No, no. No fue muy prolijo. Pero...

Ah, pero en ese tiempo sí.

M.I.L

Porque a lo mejor para ir viendo los datos, obviamente que después con la pandemia...

M.A

Primero el flujograma, ¿te parece?

M.I.L

Sí, por favor. Digamos... Y al finalizar el año se realiza como un...

un análisis de los datos. ¿De cómo fue funcionando el botón? ¿O cuánto tiempo lo tuvo una víctima?

¿Cuántas veces se accionó? ¿O no se hace claro?

M.A

Sí, claro. Eso va siempre en los reportes.

M.I.L

Ah, bien.

M.A

Sí.

M.I.L

En el reporte se incluye todo el... que ese se hace quincenal.

M.A

Perdón...

M.I.L

¿En qué año llegó el botón a Santa Fe? 2015.

M.A

Qué era así como... se otorgaba a cualquier mujer. No había una definición de evaluación de la situación.

M.I.L

¿Y también el ministerio era o eran ustedes?

M.A

El ministerio. Sí.

M.I.L

Después pasó a...

M.A

Después se fue claro, se fue como...

M.I.L

Sectorizando.

M.A

Claro, se fue afinando. Y sí, ahí me parece correcto usando criterios de atención y violencia de género.

Sí. O sea, te digo, un riesgo moderado, o un riesgo leve, no tiene por qué tener un botón.

M.I.L

Sobre todo porque ahí tampoco, porque si hubiera más para...

M.A

Para Rosario es 290. Y con eso te tenés que arreglar. Por eso para nosotros es fundamental los operativos de recuperero.

Todo el tiempo recuperando. Y ahí avisamos al ministerio.

Los notificamos de los operativos de recuperero. Ellos nos... nos ayudan con un móvil policial al lado.

Muchas veces hacemos recuperero con mujeres con agresores convivientes ¿viste? Y igual.

Hay que cuidar al personal.

M.I.L

Sí, obviamente.

M.A

Esto eran algunos... Te saco una foto. Esto era el número de portadoras al momento en que nosotros...

ingresamos. Que era diciembre de 2019. Sí, pero este es una de las cosas que tuve que tomar al principio, porque así se dio el devenir. Este es un informe de 4 de febrero. Pero es...

O sea, son los números del 2019.

M.I.L

Claro, ese es el 2020, pero en realidad es del 2019.

M.A

Sí, claro. Me entendes. Esa es una cosa muy reciente.

M.I.L

O sea, que desde que comenzó hasta ahora se... o sea, se incrementó el uso del botón.

M.A

Sí, mirá, teníamos 250, y ahora tenemos 290. Y si pudieran, sería mucho más. Sí.

Si lo que pasa es que el botón, ya te digo, el botón es la cuestión es que pulsa y va. Acá nosotras, con el servicio del 0800, a veces mujeres o vecinos nos llaman, nosotros hacemos lo mismo.

M.I.L

Sí, a partir del llamado de alguien.

M.A

En pandemia, en 2020, que no había botones, ¿me entendés? No había botones. Perdón.

Claro, porque estaba todo suspendido, si estábamos todos aislados.

M.I.L

Ah, se suspendió el... Claro, se suspendió todo.

M.A

Estábamos todos aislados.

M.I.L

Claro.

M.A

A las mujeres que tienen el botón lo pulsaban porque lo tenían,

pero no había entrega. Entonces, no sé...

Nosotros todo el tiempo estábamos llamando al 911.

O sea, y en ese sentido, bien.

M.I.L

Sí, ahí fue, cuando surgió el contacto violeta.

M.A

Pero bueno, lo que te quería decir es que funcionó igual. O sea... Sí, lo que había.

El botón, es una manera más urgente, pero si no, las mujeres se comunican con el 911, o con nosotros, o al 0800.

M.I.L

Ah, el 0800.

M.A

Al teléfono, y hacemos, digamos... Hacemos la misma práctica.

M.I.L

Lo mismo, claro. Y acá, tobilleras, yo había leído que habían ingresado algunas en Santa Fe.

M.A

Sí, eso lo maneja el misterio de seguridad. Pero no adhirió el misterio.

M.I.L

¿No adhirió?

M.A

No.

M.I.L

Porque sería también algo...

M.I.L

Sería como una medida más...

M.A

Sí, para el agresor.

M.I.L

Claro.

M.A

Te paso esto para que no te confundas. Ya todo lo demás está en el papel.

Bueno, eso sería...

M.I.L

Perfecto. Bien. Me ayudaste un montón.

La verdad que hay un montón de cosas que no sabía que estaban... que por ahí no encontré en internet y como yo no tenía otras formas de buscar información.

M.A

Claro.

M.I.L

De buscar información.

M.A

Te mando, Inés, el flujograma.

M.I.L

Sí. Sí, por favor.

M.A

Hay que modificar algunas cosas en el flujograma, pero... en grandes líneas es ese. ¿Tú celular termina en 958?

M.I.L

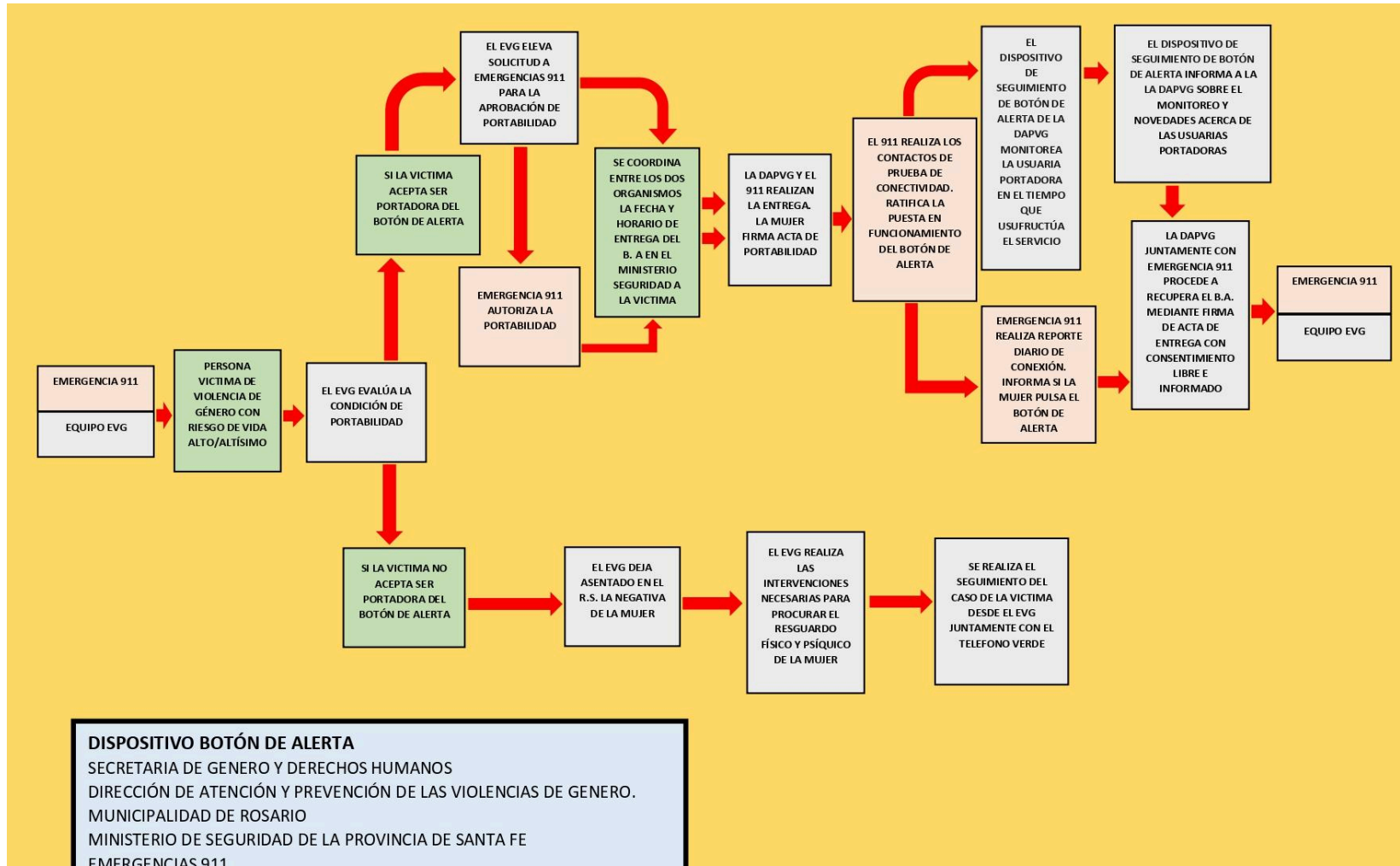
Sí. Exacto.

M.A

Bueno, Inés.

**Figura 1**

*Flujograma de actuación del dispositivo botón de alerta (facilitado por Mariana Alonso).*



- *Entrevista realizada a Operadora del Teléfono Verde donde “MIL” es María Inés Leiva (entrevistadora) y “Anónimo” es la entrevistada:*

MIL

Ah, estamos ahora, sí. Bien. ¿Quieres que sea anónima o le puedo agregar tu nombre?

Anónimo

Sí, yo más que nada, porque no sé hasta qué punto lo permiten. Sí, sí.

MIL

Si vas a hablar de todo. ¿Listo?

Anónimo

Sí, sí, sí.

MIL

Perfecto. Bien. Bueno, primero más o menos en general, cuántas personas, por ejemplo, cuántas personas se encuentran trabajando en la línea en este momento.

Yo sé que es 24 horas, pero...

Anónimo

Es la línea de la municipalidad, ¿no?

MIL

Sí, la 144.

Anónimo

No, es que el 144 es de nación.

MIL

Ah, es de nación. Sí, yo había buscado.

Anónimo

Nosotros articulamos algunas cosas con nación, pero el teléfono verde es la línea para las situaciones de violencia del género de la municipalidad de Rosario. Perfecto. Y algunas ciudades o comunas de alrededor que no tengan equipo de género.

MIL

Perfecto.

Anónimo

O sea, muchas veces sucede que el 144 nos llama para hacer alguna derivación y tomar intervención en algunas situaciones de gente o personas que se comunican al 144.

MIL

Ah, bien, que son de Rosario, entonces la derivan.

Anónimo

Claro, no llaman, nos dicen, fulana de tal, este es su número de teléfono, llamenla para la entrevista, igual, y ahí encaramos nosotros.

MIL

Perfecto.

Anónimo

En la línea del teléfono verde.

MIL

Sí.

Anónimo

Actualmente somos ocho trabajadoras, es un equipo interdisciplinario, somos trabajadoras sociales, abogadas y psicólogas.

MIL

Bien, o sea que hay que tener una de esas tres profesiones para entrar a trabajar.

Anónimo

Claro, en principio esto se había pensado como un proyecto que era más bien como una pasantía o práctica para alguna persona que esté estudiando alguna de las carreras. Porque en realidad es un trabajo más bien de tinte operadora. O sea, como que nosotros somos la primera escucha y detrás del teléfono verde hay otro equipo de profesionales también así, interdisciplinario que hace los seguimientos.

¿Entendes? Sí. Todo es el teléfono verde, pero somos como dentro, somos dos grandes equipos.

Uno, nosotras, que somos la primera escucha, que somos las que recibimos la llamada a demanda, las

que hacemos, no sé, el envío de 9-11 si necesita, las que recibimos, situaciones de hospitales, bueno, eso somos nosotras de primera escucha y después todos los acompañamientos, los seguimientos, incluso la entrega de botones, las hacen las compañeras que están en el seguimiento de situaciones. Claro. Que ellas también son un equipo interdisciplinario y están divididas por distritos.

Entonces, qué sé yo, si hay una situación en el distrito norte. En el distrito norte, o sea, las acompaña las compañeras que están laburando por el distrito norte. Sí.

MIL

Claro, sí, sí. Bien, sí, cuando yo ya había tenido la entrevista con María Alonso, algo me había comentado ella. Ella como que está más, digamos, como... En la gestión.

Claro, en la gestión de todo. Pero también se involucra, digamos, no me ha contado un caso en particular, pero yo sé que ella se involucra con todo. Porque cuando yo llegué estaba ahí con una llamada, se ve que importante.

Claro. Se involucra también con las mujeres.

Anónimo

Si vos hiciste la entrevista antes de diciembre, ella era la coordinadora.

MIL

Sí, antes.

Anónimo

De los dispositivos géneros. Ella ahora es la secretaria de derechos humanos y géneros.

MIL

¿Ah, bien, ascendió?

Anónimo

Sí, sí.

MIL

Claro, porque cuando yo hice la entrevista fue, bueno, 2021, y ella me dijo, mirá, yo empecé a partir de 2019. O sea, que hasta ahí ella no tenía muchos datos como para brindarme de 2019. 2019 no tengo datos, me dijo.

Porque como ella tomó ahí, se ve que no sé quién estaba antes. Ella no tenía tanto para brindarme de ese año, sino en adelante.

Anónimo

Claro, que son casos en la gestión, ¿viste? En este caso, ella ahora, pues creo que hace 6, 7 años que ella labura en género y tiene como otro recorrido.

Pero también podría pasar que pongan a una persona que venga de otro lado.

MIL

Claro. Bien. Bueno, justo la próxima pregunta me la contestaste, que era si se necesitaba alguna formación en particular para trabajar ahí.

Anónimo

Mira, hace unos años, igual, lo que solicitan o lo que nos piden que hagamos, son unas concurrencias que hace la municipalidad.

MIL

Bien.

Anónimo

Son unas concurrencias en violencia de género. Justo hace poco se largó el flyer. Si querés después te lo mando. Así también tenes como un poco de data.

MIL

Dale, sí, para agregar.

Anónimo

Una formación que dura un año y de manera virtual. Bueno, dicen las compañeras que ya la han hecho, que es como súper básica de... ¿Qué significa la perspectiva de género?

Cuando es una situación de violencia de género, así como súper básica.

MIL

Los tipos de violencia de género, digamos, lo más.

Anónimo

Sí, sí.

MIL

Es básico para... Pero eso sería un requerimiento para trabajar.

Anónimo

Sí.

MIL

Además de...

Anónimo

Ser profesional.

MIL

Ser profesional. Perfecto. Bien.

Después, otra pregunta que obviamente es aproximado. Más o menos cuantas llamadas se reciben por día. Pero yo me acuerdo que un día vos, una de las chicas ahí en crochet, te preguntaron.

Y vos dijiste: Uy son un montón de llamadas que recibis, que reciben por día.

Anónimo

Me fijo en las estadísticas. Pero sí que puedo decir que nos parece interesante. Desde el 10 de diciembre hasta ahora ha disminuido mucho la cantidad de llamadas.

Mira. Y también disminuyó muchísimo la calidad de respuesta que podemos brindar. Para mí tiene mucho que ver con la plata que se financia, cuando hace un rato estabas hablando

de esto de estadística, estadística, números, números.

Bueno, es que poner a alguien que haga números es un trabajo.

MIL

No, obvio, sí, sí.

Anónimo

¿Entendes? Y para mí eso también es parte de lo que debería estar incluido en la estructura de una política pública. Porque si no, tenés tremendo dispositivo, o por lo menos así está armado.

La idea está muy buena. Pero si esto no se pasa al número, es como que hay un montón de laburo que se pierde.

MIL

Claro, yo digo que a partir de todo ese trabajo, decir bueno, con esta estadística puedo hacer tal cosa. Como que está ahí nomás. Obviamente que es súper importante.

Y se usa un montón como para desarrollar, pero como que está ahí, trabado me parece a mí. Por eso yo te decía que como que veía el número, pero no veía un seguimiento de eso que vos decís. ¿Qué se hizo?

Anónimo

En el mes de mayo hubo 244 llamadas.

MIL

¿Mayo?

Anónimo

Y 298 whatsapp.

MIL

Esto es distinto, no es que puede ser un whatsapp o...

Anónimo

Claro, lo que pasa es que un poco también la dinámica, por la dinámica que tenemos como que no podemos responder los whatsapp. O sea, como que vos mandabas un mensaje y se te responde un predeterminado. El predeterminado dice: si no podés hablar, escribí.

Pero si estas corriendo riesgo, llama 911 o llama 0800 y dice el 0800. Pero la idea no es como establecer un diálogo profundo por whatsapp. Porque hay muchas mujeres que desean eso.

Pero bueno, hay un montón de otras preguntas y de tintes de cosas que vos te puedes dar cuenta en un diálogo.

MIL

Sí, obvio.

Anónimo

Como que el whatsapp. Imagínate que eso es solo lo que recibimos.

MIL

Claro, sí. Todas las demás que debe haber que no...

Anónimo

Sí.

MIL

Que no tienen atención.

Anónimo

Y bueno, como te decía, desde el 10 de diciembre hasta ahora han disminuido, pero considerablemente la cantidad de llamadas y de intervenciones. De hecho, desde el 10 de diciembre, pónelo al 10 de febrero, había días enteros que no sonaba el teléfono.

MIL

Mira.

Anónimo

Eso nos sorprendió mucho. Nosotros al principio... Por ejemplo, esto es interesante para investigar.

¿Qué pasa? Claro. ¿Qué está pasando?

¿Dónde están yendo esas situaciones? Porque siguen estando. Pero no están llegando.

MIL

Y vos decís que la respuesta decayó. Porque antes me habías dicho que hubo media llamada.

Anónimo

Para mí también tiene un poco que ver con este discurso que se corría mucho del actual presidente, de la gestión que hay ahora, a nivel nacional

que decía que género, no era como prioridad para presupuestar.

MIL

Como que se sintieron olvidadas y...

Anónimo

Para mí la gente, o sea, realmente sostenemos que las mujeres dieron por hecho que la línea no iba a seguir.

MIL

Claro, porque no hubo más propaganda.

Anónimo

Claro. Y en el 144 pasó lo mismo. Nosotras pudimos hablar con las compañeras del 144.

Ellas igual, desde el 10 de diciembre, hasta fines de diciembre, la línea no andaba. Vos llamabas al 144 y no funcionaba. Recién a partir de febrero, nosotras volvimos a tener contacto con las compañeras que siguen estando en una incertidumbre total.

Pero, ella lo que nos decían es que ella también le disminuyó la cantidad. O sea, que para nosotras hay algo de este discurso y de este imaginario de que género no va a ser existiendo.

MIL

Bueno, pero creo que la Secretaría la cerraron, no sé si ayer o ante ayer, que yo vi en la tele, creo que era de anoche, me acuerdo, que se había cerrado la Secretaría de Género.

Anónimo

¿De dónde decís?

MIL

No sé si era nivel nacional o... lo vi justo en la noticia ayer o ante ayer. Después sí, lo voy a buscar porque lo vi en la tele, pero justo le decía a mi novio, le digo, mirá, cerraron la Secretaría de Género.

Anónimo

Es que mucho de esto se corrió en diciembre y más cuando asume la gestión, para nosotros, es lo único con lo que lo podemos relacionar porque después las situaciones de violencia siguen existiendo, la violencia sigue existiendo. Bueno, para nosotras hay un poco de esto.

MIL

Sí, sí, estoy de acuerdo, sí, seguro. Si no, no puede ser que...

Anónimo

No, no, pero aparte no sabes lo que era. Era muy extraño porque eran días enteros, el día entero. También lo que vino ocurriendo desde el 10 de diciembre es que muchas mujeres, pero muchas, para mí también es muy

interesante investigarlo que mandan WhatsApp para preguntar sobre el programa Acompañar.

Que el programa era un subsidio que estaba destinado para mujeres, que sufrieran violencia del género y eran seis meses en los que el Estado Nacional te abonaba un sueldo mínimo vital y móvil. Era mucho. Era mucho.

Y lo bueno de ese programa era que no tenías que hacer ninguna encuesta. O sea, vos simplemente te anotabas. No tenías que mostrar denuncia, no tenías que mostrar nada.

O sea, como que...

MIL

Sí, estaban entre los que de verdad lo necesitaban y aquellos que se aprovechaban.

Anónimo

Claro, eso ocurrió. Eso ocurrió. Eso ocurrió.

Pero para quienes habían vivido situaciones muy complicadas era muy interesante. Claro, sí. Era muy interesante porque hay mujeres que se yo.

Hace poco me llamó una y me decía: a mí me quisieron quemar en la plaza. Yo no puedo salir a la calle. Ese programa es tener...

O sea, la ilusión de tener ese programa era lo que a mí me daba

ganas de seguir. Sí, y es verdad. Bueno, y ese programa, o sea, desde el 10 de diciembre y literal ese día dejó de funcionar y dejó de tomar atención.

Entonces hay situaciones que mujeres que se escribieron a ese programa en junio del año pasado y no tuvieron respuesta.

MIL

No, sí. Para quienes realmente... O sea, para quienes lo necesitan es realmente una escapatoria porque si vos estás sufriendo violencia necesitas, no se...

Sí. Irte a algún lado, ayuda, es un montón. Si no puedes salir ni a trabajar.

Anónimo

No, más vale. Ahí te mandé después el flyer de la concurrencia y todo eso.

MIL

Buenísimo. Bien. Así que bueno. Está bueno. Todo lo que me contas, lo voy a incluir todo porque encima a mi directora le va a super interesar también porque ella está en todo. Así que voy a decir también cómo puedo también investigar un poco por ahí.

Bien, otra de las preguntas era qué tipo de asesoramiento se le brinda a las mujeres. Como me dijiste y que

ustedes son como las primeras... Sí, la primera escucha.

La primera escucha y después bueno, se le deriva, pero más o menos...

Anónimo

Sí, los asesoramientos son más tienen que ver con asesoramientos más legales y se puede decir procedimentales, digamos. Bueno, cómo hacer... O sea, ayudar más que nada es poder pensar con las mujeres otras estrategias para vivir de una manera más armoniosa.

Pensar juntas, ¿viste? Por ahí también es como que se suele... para mí esto es una crítica, ¿no? Se suele orientar a las mujeres a que hagan una denuncia de acercamiento pero no todas tienen los mismos recursos como para poder sostener eso.

Es una de las cosas.

MIL

Miedo también.

Anónimo

Por supuesto, ¿viste? Pero aparte, bueno, como que este último tiempo que era lo que yo te decía que cambió la calidad de atención como que nos vienen se viene como haciendo mucho hincapié en que el seguimiento de las situaciones se hace una vez que la mujer tiene la denuncia. Claro, si no queda ahí.

La cantidad de mujeres que filtras es impresionante. Porque hay mujeres que viven situaciones de violencia extremas que no pueden salir de ahí por bueno, todos los procesos psíquicos, sociales, lo familiar, lo que significa dejar tu casa, todo eso y no pueden hacer denuncia.

MIL

No, bueno, ahora que me decís esto. Mi mamá y mi papá tienen una farmacia y una de las mujeres estaba sufriendo violencia por parte de otro de los empleados y mis viejos le decían hace la denuncia, nosotros te vamos a acompañar, pero obviamente le pedían eso que haga la denuncia porque si no había nada o sea, ellos no lo podían echar. Hacía mil años que estaba, bueno y ella decía pero tengo miedo, había ido al sindicato de farmacia y le habían dicho o le hicieron una nota para presentar y pasaron como seis meses hasta que ella pudo presentar esa nota a mi mamá y mi papá la acompañó a hacer la denuncia, o sea, imaginate y hacía desde diciembre de 2021 que ella estaba mal.

Anónimo

Pero para mí eso tiene que ver también con el... Poco abordaje a la complejidad que hay desde la política pública. Porque vos fijate que si vos no

tenés una denuncia no puede ser que no haya un equipo que te acompañe.

MIL

Claro, sí, sí.

Anónimo

O que sea una condición o un paso, ¿me entendés? Bueno, tenés que tener esto, no.

MIL

Claro, es como que si vos no te animás ella tenía miedo que, bueno, no sé, la espera de la salida de la farmacia, sabía dónde vivía. Tenía miedo de que dice bueno, presento esto, ustedes lo despiden y yo quedo a la deriva de lo que me puedo hacer este hombre que sabe mis horarios de trabajo, dónde vivo, que salgo sola, dónde voy. Obviamente, ella después se animó, pero igualmente donde fue un tiempo re difícil para ella que estaba, seguía ahí con el que la violentaba todos los días.

No era algo físico, sino más psicológico, ¿no? Pero... O sea, no lo hacía, lo hacía escondida, no era algo que mi papá podía decir vi que le...

no sé, que le hizo esto, que le hizo lo otro. Entonces, dependía de ella todo ese peso sobre ella. Y también me pareció super no sé como qué...

Faltaba, como vos decís, un acompañamiento más para que ella

pueda avanzar en todo. Y tener respuesta.

Anónimo

Pero es parte, para mí, parte de la estructura precaria con la que contamos. Que para mí, esto va a seguir complejizándose.

MIL

Sí, obviamente.

Anónimo

Las situaciones sociales van a seguir empeorando, y no es porque tenga la peor de las ondas, sino porque lo escucho y lo veo, sí. Siento también que este, o sea, el teléfono verde es un dispositivo que tiene años, no sé cuántos años, pero tiene muchos años que fue pensada para determinada población, para determinadas mujeres, y las mujeres, no están solo atravesadas por la violencia de género. Algunas mujeres están en consumo, no sólo están en violencia de género, o también a veces no tienen, no pueden acompañar a su hijes en su crianza, porque no pueden, no se están en situación de calle, y como que se tiende a fragmentar un poco eso, bueno, no sé, una mujer llama y consume cocaína, ah, bueno, no.

Pero tiene que hacer primero un tratamiento por adicciones para ver a alguien en género.

MIL

Ya, sí, sí.

Anónimo

Aparte, como si una cosa quitara la otra, entonces, son dos cosas recomplejas y la mina, sufre, es una violencia de género, pero en consumo, como... No, no.

MIL

Como que, arreglate vos primero y después vamos a arreglar lo otro.

Anónimo

Es así, es muy fragmentada en las intervenciones. O bueno, no sé, está en situación de calle, no, bueno, primero hay que solucionar el tema de calle y se van a tener que encargar de la situación de calle, pero vos decís...

MIL

Claro

Anónimo

Lo tendríamos que articular en conjunto, tendría que ser una mesa grande en la que nos sentemos, todas las personas que estemos involucradas en el acompañamiento de esa mina, sentarnos y ver de pensar en conjunto una estrategia, no así.

MIL

Pero además algo más rápido, más, o sea, está sufriendo... una de las preguntas es esa, pero si está bajo una

situación de violencia grave, digamos, hay algo que hacer rápido. No, bueno, solucionamos eso.

Anónimo

En este tipo de cosas es muy difícil, porque si está en una situación de violencia muy grave, como que se necesita que ella algo active.

MIL

Bueno, pero la llamada la hizo, digamos.

Anónimo

Claro, pero la llamada la hacen y te dicen, bueno, lo voy a pensar. Te acaba de contar que la ahorcó, que le quemó el pelo, que la quemó cuando estaba contada en un colchón, o sea, como cosas re tremendas. Nosotras como si hacemos un re-trabajo para poder reflexionar sobre muchas cuestiones que están naturalizadas.

Y ahora sí te dice, bueno, yo no lo prestaba, porque no, porque no puede estar afuera, porque él acá tiene la medicación de la diabetes.

MIL

Sí, sí, yo una de las cosas que yo estudié en criminología, en la parte que yo estudio criminalística, pero en criminología, es el ciclo que tiene la violencia, porque lo que pasa la mujer que no es solamente me pegó y listo lo denunció, y ya está, no, la mujer pasa

por un ciclo en el que se siente como que ella es la culpable, y como que vuelve a empezar porque le pide perdón, piensa que va a cambiar, y como que el ciclo sigue y es difícil salir de ahí, no es tan sencillo decir, bueno, como que uno lo vea afuera y dice, pero sí te pego, sí te hizo esto, y no, pero atrás hay un montón de cosas, sobre todo, si tienen hijos, no sé, si viven juntos, un montón de cosas que complican toda la situación.

Anónimo

Bueno, la nueva, la gestión que está ahora, o sea, la coordinadora de ahora son como que tienen un poco esta mirada, como que tiene con este paradigma, bueno, pero está hace 20 años, ahora se da cuenta.

MIL

Ah, no, no, sí, sí.

Anónimo

Como, qué decir, es como como explicarte.

MIL

Lectura.

Anónimo

Es como nada, cada cual tiene sus tiempos, son procesos como repersonales, pero no se puede ir de un lugar, si no tenés a dónde, si tenés 10 hijos, o sea, hay un montón de complejidades también que hacen,

incluso a los mismos equipos, por eso te lo menciono.

MIL

Incluso en los mismos equipos.

Anónimo

Sí, sí. Y con esto lidiamos.

MIL

Sí, te tenés que poner de acuerdo por ahí, es difícil.

Anónimo

Sí. Sí, sí, sí, sí, muy difícil. Pero bueno, para mí también algo de esto se está repercutiendo en la gente y en las organizaciones sociales que acompañan el día a día, porque ponele en marzo llegó un mail del Consejo Municipal de Rosario al teléfono verde, que justamente expresaba que un montón de organizaciones sociales manifestaron que el dispositivo no está funcionando como debería funcionar, y para mí tiene mucho que ver con esto, con las perspectivas y con lo poco que se está haciendo, o con la poca cantidad de personas que somos para la demanda,

MIL

¡Claro!

Anónimo

...tremenda que hay, con la mirada tan reduccionista que se tiene de las intervenciones, pero bueno, un montón de cosas, entre ellas, para mí la

base está en que no se hace una buena inversión en este proyecto y no se busca como la continuidad, ¿viste? Como que se hacen las intervenciones y después sigue acompañándose en un centro de salud.

MIL

Sí, cuando yo le hice la entrevista a Mariana Alonso, me acuerdo que me dijo que tenían pocos dispositivos para lograr la cantidad que necesitaban. Obviamente era algo que salían dólares, pero que no le mandaban los suficientes dispositivos, o sea que por ahí tenían que ellas mismas decir, bueno, quien entre todas las mujeres que lo necesitan, como elijo, quien lo necesita con más urgencia, o por ahí hay mujeres que ya lo usaban y lo necesitaban de vuelta, digamos, no es una cosa de una sola vez, pero que tenían muy poco dispositivos.

Anónimo

Es el problema, porque se cae en eso, ¿viste? Sí, como en las presiones, de tener que elegir que nosotros obviamente no somos las que las hacemos, porque son nuestras coordinadoras, y depende un montón de cosas, que si estás en consumo no vas a ser una de las elegidas. No tiene nada que ver.

MIL

No tiene nada que ver, pero sí.

Anónimo

Entendes, o sea puedes estar en consumo y sufrir tremenda violencia, son la mayoría y no vas a ser priorizada. Por ejemplo, una de las reglas para ir a un centro de protección es no estar en consumo.

MIL

Ah, mira, no sabía eso.

Anónimo

¿Y qué mujer hoy no está en consumo? O sea, podemos hablar de un montón de consumos, incluso. Tecnológico, es como el alcohol, el consumo, etc.

MIL

Pero además, puede ser que debido a la violencia que sufrió, cayó en el consumo.

Anónimo

Por supuesto.

MIL

No es eso de que algo que viene de antes.

Anónimo

Pero por eso, para mí no es que esté todo mal, sino que esto fue pensado hace muchos años en otra realidad social. Hoy el consumo es casi parte de nuestro día a día, nos guste o no. Hay que aceptarlo y hay que

empezar a laburar con esto, porque si no, o sea, no podemos patearle esta pelota a consumo problemático.

MIL

¿Y es lo que se hace?

Anónimo

Claro, no, rey, o sea.

MIL

Sí, sí, una cosa no saca la otra.

Anónimo

Por supuesto. Y la situación sigue pasando y la mina sigue en la calle y sigue en consumo y sigue siendo violentada.

MIL

Claro. Bien. Eh... Te iba a preguntar. O sea que, digamos, asesoramientos psicológicos no tienen tanto. Es más como me dijiste antes, pero sentimental y legal, digamos.

Claro.

Anónimo

A veces, obvio que escuchas, sin más de contención, sí. Igual las que menos se dan O sea, no suelen llamar tanto para eso..

MIL

Claro, sino como para ver qué hacer.

Anónimo

Claro. O a veces, como que están muy, como... como confundidas o como... como en una trama tan

compleja que a veces te llaman para que podamos pensar junta como hacer, porque a veces es que es realmente muy difícil como salir. Entonces, a veces es como, bueno, más que un diálogo... Pero bueno, es lo menos.

MIL

Bien.

Anónimo

Es lo menos. Como que suele ser más como, bueno... ¿Dónde lo denuncio?

MIL

¿Dónde...? Claro, ¿qué hacer para salir de la situación? Perfecto.

Anónimo

Sí. Pero bueno, también pasa que hay, no sé... O sea, lo que también ocurre es que la gente que tiene por ahí algún padecimiento subjetivo y que no está atravesada por una situación de violencia de género, llaman porque saben que este número contestamos las 24 horas. Entonces, por ahí te llaman, no sé, señoras de sesenta que te dicen, no, no puedo dormir. Bueno, ¿por qué no puede dormir? No, no puede, no, porque me acordé.

O sea...

MIL

Como una línea para charlar.

Anónimo

También ocurre. Y es difícil también poner un límite porque no deja de ser una línea de guardia y de emergencia.

MIL

Claro, sí, está capaz que hay otra mujer llamando que lo necesite. Sí.

Anónimo

O sea, se brinda la contención, se brinda el acompañamiento, pero no deja de ser una línea de guardia y de emergencia.

MIL

Perfecto. Bien. Bueno, lo que habíamos hablado un poco antes, es que si en el equipo de trabajo se tiene previsto la realización de seguimiento a las mujeres que me dijiste que...

Un poco sí y un poco no.

Anónimo

Si vos me dices, ¿hay seguimiento? Sí. ¿Es el mejor?

Y... deja mucho que desear. También me parece que es muy importante contextualizar que hay por equipo, por distrito, dos compañeras haciendo seguimiento.

MIL

Claro, sí. Me dijiste que hay 244 llamadas y 200... O sea, dos mujeres, no es posible.

Anónimo

Es muy difícil. Muy difícil. Sí.

MIL

Digamos que se priorizan las que tienen situaciones más graves o se hacen en general seguimiento.

Anónimo

Sí. En realidad... Es tan complejo.

Ponele que alguien vive en una situación de violencia. Nosotras ingresamos el llamado, les pedimos algunos datos, y después la derivamos al equipo del distrito que va a seguir esa situación. Bueno, ese equipo lo que hace es la llama, le pregunta cómo está, le pregunta si pudo...

MIL

Hacer la denuncia.

Anónimo

Pudo hacer la denuncia, sí. Sufría una otra situación de violencia que se yo, ponele que esa mujer dice que no.

MIL

Chau.

Anónimo

Queda ahí.

MIL

Y no se vuelve a llamar.

Anónimo

No se vuelve a llamar. Se vuelve a llamar, sí. O sea, esto lo que está pasando.

MIL

Sí, sí.

Anónimo

Se vuelve a llamar, sí. Y vuelve, por lo general, son las mujeres las que dicen, hola, ¿me puedes llamar el equipo? Y ahí nosotros nos fijamos con el equipo, le avisamos al equipo y llaman.

Pero no suele ser como...

MIL

Sí, la norma general que se hace.

Anónimo

Bueno, me contaron que antes de la pandemia era mucho mejor el acompañamiento y era un acompañamiento presencial. Desde la pandemia es telefónico.

MIL

Y no se volvió.

Anónimo

Y no. Y esto también para mí tiene mucho que ver porque no es lo mismo ver cómo viven. O sea, no porque nosotros tengamos que...

que... controlar nada, sino porque... porque realmente comprendes otras dinámicas. Sí, sino que una mujer que haya hecho una... A medida de que haya sacado a su marido de su casa y vive en una casillita así que tiene techo de chapas, no es lo mismo. O sea, el chavón puede aparecer en cualquier

momento, le puede romper todo, no es lo mismo.

MIL

Sí, sí, puede empezar de cualquier forma, digamos.

Anónimo

Claro, en riesgo siempre. Sí, por el barrio, o qué sé yo, la accesibilidad que tiene el barrio, como, bueno, hay un montón de cuestiones re interesantes que se laburan.

MIL

Que se pierden con la llamada, sí.

Anónimo

Sí. Entonces, bueno, para mí eso también tiene mucho que ver con la calidad.

MIL

Sí, como para eso. O sea, que me llaman... o sea, puede estar con el tipo al lado amenazándole que vos no sabes.

Anónimo

En principio, la idea de que los seguimientos se hagan en los distritos era justamente este, porque estaba más cerca de las mujeres. Claro, sí. El teléfono, sí, era virtual, es así, porque como es una medida como para la urgencia y la emergencia, pero bueno, la idea de los seguimientos era

justamente que acompañen físicamente, más emocionalmente.

MIL

Sí, sí, no, tal cual. Como que eso se perdió un montón al...

Anónimo

Sí.

MIL

Se entiende en la pandemia, pero como que tendría que haber vuelto.

Anónimo

Y las mismas mujeres te lo dicen, las mismas mujeres, como he no me llamó más.

MIL

Ah, te dicen.

Anónimo

Sí, te llaman y te dicen. A mí me habían dicho que me iban a acompañar y no me llamaron más.

MIL

Sí, sí, es como que uno dice... No llegamos a acompañar a todos.

Anónimo

Diez personas por distrito es imposible acompañar de la manera que sea, presencial o virtual, es imposible. Es imposible.

MIL

Sí.

Anónimo

Diez personas en total, en la ciudad de Rosario, vos imaginate que tienen que acompañar. O sea, es mucho, es mucho, es mucho.

MIL

Pero si se hiciera presencial, tendría un mayor impacto. Digamos, por más que... O sea, no se puede, si volvieran de la otra forma capaz que...

Sí. Ayudaría, como vos decís.

Anónimo

Y la parte si vuelvas en una situación de violencia, en todo caso, también sabes a dónde correr para encontrar esa gente que te va a escuchar.

MIL

Claro.

Anónimo

No es lo mismo. Correr y que alguien te abrace. O sea, porque esa también es una intervención.

Que alguien te abrace y que alguien te escuche y te mire a los ojos y te diga, bueno, tranquila, vamos a ver la manera. Que vos tengas que acudir a un teléfono con todo lo que eso implica, que también es una limitación. El teléfono, para hacer la llamada del 0800 tiene que tener crédito.

Eso es otro obstáculo. Y para recibir la llamada del 0800 también

tenés que tener crédito. O sea, es un tema.

La mayoría no tiene. Tiene que pedirle al vecino, a la vecina y encima lo dejan sin crédito. Es complicado.

MIL

Ahora que me decías eso del abrazo, yo había hecho un curso que me había pasado a mi directora de la ONU, ONU Mujeres. Que era un vídeo. Era todo un curso que vos tenías que rendir, pero había vídeos en el que mostraban cómo se trataban las mujeres que iban presencialmente a buscar ayuda.

Y, por ejemplo, una iba y le decía, bueno, tenés que hacer esto, llenar este papel así como frío. Y otro le decía, bueno, sentate, dame la mano, quieres un vaso de agua. Como que ese acompañamiento ahí mostraba que hacía una diferencia.

No solamente decir, hacé esto, a mirarla a los ojos, como vos decís. Y que se sienta acompañada en todo, desde el primer momento. Así que eso es re importante también porque me hiciste acordar de esos vídeos que me dijiste y del abrazo, que es re importante también.

Anónimo

Es un desafío. Nosotras intentamos hacerlo con mis compañeras

y transmitirlo desde un teléfono con todos los desafíos que eso implica. Pero bueno, por lo general lo podemos hacer cuando no están nuestras coordinadoras.

MIL

Como que hay un control ahí.

Anónimo

Sí, pero aparte, por ejemplo, a este último tiempo empezaron con que tenemos que tratar a las mujeres de usted. No tutearlas viste y a veces eso parece que no, pero te aleja un montón. Yo escucho a alguien llorando...

O sea, como que por protocolo nosotros tenemos que pedir todos los datos. Pero todos los datos, Mary es desde que estudiaste, dónde estudiaste. Vos imaginate, llamas llorando.

MIL

Sí, que también se me pregunta que estudiaste.

Anónimo

Es muy fuerte. Entonces, bueno, nosotras, cuando estamos solas, como que intentamos... Primero escuchar que pasó y después tratar de recopilar los datos, pero tenemos después una bajada de línea como Che, no le preguntaste cuántos hijos tiene.

MIL

Creo que son tantos datos que...

Anónimo

Claro, es que realmente esa es una intervención, a mí no me importa cuántos hijos tiene, pero bueno, esas cosas, como que no hay mucho lugar para la crítica, para la autocrítica del dispositivo. Pero bueno, ¿viste? Como que hay momentos en los que no importan algunos datos. No importa cuál es tu fecha de nacimiento. Yo quiero saber qué te pasó y qué es lo que te hace sentir angustiada. ¡Listo!

MIL

Ah, pero sí, sí.

Anónimo

Pero bueno, por eso te decía, como que la lógica del dispositivo viene cambiando mucho y se viene como poniéndose bastante más como operativista. Bueno, tenés que llenar todos estos datos.

MIL

Claro, estos datos, estos, este procedimiento.

Anónimo

No le preguntaste el DNI del hijo, ¿viste? Comentarios, así como que vos decís na. Me está contando que le prendió fuego a la casa.

MIL

Sí, no estoy pensando en que el DNI del hijo.

Anónimo

No, a mí me importa dónde está y dónde va a pasar la noche. Todo lo otro lo sacamos de la denuncia y a la mierda.

MIL

Sí, sí, totalmente de acuerdo. Bien, después era una pregunta más sobre, en el caso de que pelagra su vida o su integridad, una mujer que está atravesando una situación grave que reciben ustedes la llamada. Si tiene prevista, bueno, sí, obviamente antes me habías dicho.

La derivación a un ámbito de protección. O sea, si alguien dice, bueno, pelagra mi vida. Me va a matar.

Y se la deriva porque yo sé que hay centros de protección de mujeres y donde, como me dijiste antes, varía según el distrito.

Anónimo

No, en este caso hay dos en la ciudad de Rosario. No se puede decir los domicilios. Pero bueno, son dos.

En realidad, si hay una situación de peligro, primero lo que se hace es intentar como esclarecer todo lo más posible. Bueno, sí, me va a matar. Bueno, para, vos con quién contás.

O sea, porque, a ver, no deja de ser un momento delicado y es importante también, a veces, contar con los recursos que cada una tiene. Porque

el centro de protección, a donde mandamos a las chicas que están en mucho riesgo, en mucho peligro, no es como un hostel. O sea, el centro de protección es una institución cerrada para que vos puedas ir con tus hijes.

Pero de la cual no puedes salir. O sea, no es que vos no sé, pasas la noche, salís a la mañana llevas a los chicos a la escuela. O sea, no puedes, cuando vos entras, entras.

Y cuando vos salís, salís listo.

MIL

Ah, no es que...

Anónimo

No, en el medio no puedes ir al super, no puedes ir a la farmacia. O sea, si necesitas algo, lo tenés que pedir.

MIL

O sea que te tenés que armar un bolso para ir porque... O sea, no es que podés salir temprano.

Anónimo

No, es que es todo un manejo esto. Muchas mujeres no lo saben. Entonces, cuando llegan por ahí te dicen, no, yo quiero un lugar para ir.

Muchas se imaginan como unas casitas, como si tuviésemos departamentos, era muy... No existe eso.

MIL

Claro.

Anónimo

O sea, hay dos centros de protección. Es todo con lo que contamos. Y cada vez como que... El último orejón del tarro. O sea, no es lo primero que se considera. Cuando te llaman y te dicen, quiero ir a otro lugar, bueno, para.

Escúchame. Tenés amigas, tenés hermanas. Porque esos lugares son más cálidos.

O sea, de esos lugares vos podés manejarte con libertad. Podés tener celular. En el centro de protección no podés tener celular.

Porque muchas veces pasó que las mujeres iban con sus celulares. Y le decían las ubicaciones a los agresores. Y ahí ya se...

MIL

Claro, si.

Anónimo

La idea es que no estén comunicadas con el afuera. Entonces, no es que se van y dicen, chau, me voy a un centro de protección. No, no.

Nadie más sabe. Muchas veces, incluso, activan búsqueda de paradero. ¿Entendés?

MIL

Ah, mira. No sabía, no tenía idea cómo funcionaba el centro de protección.

Anónimo

Para mí no se conoce demasiado. Entonces a veces llaman, viste, como si fuese un departamento del que una dispone. Que estaría re buena, ¿no?

MIL

Claro, sí, sí. Y no tal.

Anónimo

Obvio. Pero no, en estos lugares, no. O sea, no podés salir.

Es la misma estrategia para preservar en la inmediatez. Pero que después hay que repensar. Porque en algún momento, esa mujer sale. ¿Qué hacemos cuando sale con este tipo? ¿Entendés?

MIL

Claro, sí, sí. Es para algo inmediato y listo.

Anónimo

Pero que te da tiempo a vos, o sea, es como que... Bueno, o sea, ella está en un centro de protección mientras tanto tienen que pensar cómo hacer cuando ella salga.

MIL

Ah, sí, sí. Es para sacar del paso y para después.

Anónimo

¿Cómo hacer? ¿Dónde va?

MIL

Bien. Sí.

**Anónimo**

Pero ya te digo, cada vez, como que se patean más, como que es más restringido y para poder acceder a los centros de protección tenés que tener la denuncia.

**MIL**

Ah, sí, sí. Otra vez el requisito.

**Anónimo**

Y no solo eso, sino que también la previsión de acercamiento. Pero bueno, también suelen ser situaciones como súper, súper, súper...

**MIL**

Puntuales, claro, sí.

**Anónimo**

Sí, como ya un nivel de violencia muy extremo que, bueno, también amerita a veces otra...

**MIL**

Sí.

**Anónimo**

Otras articulaciones. Pero bueno, la cagada es que la mayoría de mujeres que llegan a esa situación tienen tres, cuatro hijos, los tienen que llevar y los pibes están sin ir a la escuela y bueno, es toda una movida. ¿Cuánto puede resistir una mujer con cuatro hijos ahí?

**MIL**

No, y sacarlo de su contexto también. ¿Qué hacen ahí sin poder salir

y entrar? O sea, mantenerlos ahí también es difícil.

**Anónimo**

Sí, por eso. O sea, está bueno pero bueno, también es un lugar en el que se comparte con muchas otras mujeres y con muchos de sus otros hijos.

**MIL**

Sí, eso estaba pensando.

**Anónimo**

Todo lo que se implica. Es todo un desafío.

**MIL**

Y ahora, ahora qué me decís, que como es cada vez más restringido y con respecto al botón antipánico o no lo tienen disponibles, se puede brindar, se da a la mujer la posibilidad de su uso.

**Anónimo**

No se da la posibilidad de su uso.

**MIL**

Ah, ¿verdad?

**Anónimo**

Si vos hoy llamas y decís, quiero un botón, bueno, no. O sea, es como si vos llamas y vos decís, bueno, no, no. Si vos llamas y vos decís, quiero un botón, bueno, primero, contanos, ¿qué te está pasando?

como ubicarnos contextualmente como es tu situación. ¿Qué estás viviendo? ¿Viste?

Porque a veces, nada, después cuando vos empezas a escuchar, a veces son situaciones como super, que no ameritan un botón.

**MIL**

Sí, sí, cada uno debe ver, sobre todo, si hay tan pocos, pero ¿está la posibilidad? O ni siquiera la mujer que el más lo necesita lo tiene.

**Anónimo**

La posibilidad si y ahora, esa posibilidad le evalúa al equipo que hace los seguimientos. Pero, ponele, lo que sucede hoy en día es que llaman mujeres y te dicen, no, yo quiero un botón. Bueno, para, lo mismo que está pasando, como que sé, es como este, es como este recurso de, de ir al centro de protección.

¿Cuál? O sea, si está, pero, es el último orejón del tarro. O sea, antes del botón hay rondas policiales, hay una previsión de acercamiento, hay una exclusión del hogar, o sea, ¿qué está pasando?

¿Qué te tiene tan, tan mal que vos estás considerando un botón? ¿Por qué no recurrir a otras medidas? Bueno, se hace como todos.

Pero, sí sé que se hacen, se están haciendo, es muy restringido. Y también, bueno, viste, le tiene todo un manejo para que lo puedan usar, hay que cargarlo, hay que tenerlo aprendido.

MIL

Tiene que tener señal.

Anónimo

Tiene que tener señal, tiene que tener no se. O sea, también muchas piensan que es como que vos... nosotras a veces nos reímos, y decimos como que, a veces se cree, porque para mí, es parte también del imaginario, como que vos apretas un botón y viene la policía a la puerta de tu casa. Sí.

Y en realidad, ese botón recién habilita una llamada desde tu celular en la que vos tenés que seguir, o sea, seguir la conversación con alguien y pedir un móvil.

MIL

Sí, si no es tan ni inmediato.

Anónimo

No, no es tan inmediato y tampoco tiene tanta prioridad por lo que escuchamos de las mujeres que nos llaman.

MIL

Bien.

Anónimo

Porque a veces llaman y dicen, no, yo tengo el botón y tardó la policía media hora.

MIL

Sí, si necesitaba, yo inmediato era mejor llamar al 911 que apretar el botón.

Anónimo

Claro. No, lo que nosotros siempre ofrecemos es que cuando llaman al 911, igualmente, en el botón, que nos llamen a nosotras o que nos manden un mensaje a nosotras y nosotras también seguimos como reforzando ese llamado. Pero bueno, a veces se mueven mucho más cuando vos decís que tienen una prohibición de acercamiento al que cuando decís que tiene un botón.

MIL

Claro, como hay una orden que cumplir ahí y en cambio con el botón es como que bueno, voy a ver qué pasa.

Anónimo

Sí, sí, por lo menos por lo que dicen las mujeres, ¿viste? Vos decís que tienen la prohibición de acercamiento caen al toque. Pero el botón, no, es más, hay botones hasta que...

MIL

Pero debe ser porque, pienso yo, no está bien como el funcionamiento de lo que debería ser realmente un botón.

¿Cómo debería funcionar un botón? Y como, habría que, no sé si capacitar, pero concientizar también a la policía de qué significa tener un botón.

Anónimo

Por eso yo creo que se llega tarde, bueno, vemos... no, no, vos imaginate que a veces hasta, eh, tenemos que discutir con un comisario que no toman las denuncias porque ella se fué de su casa. Bueno, señor comisario, se fue porque la estaban cagando a palo y vos imaginate que todavía tenemos que tener esas discusiones. ¿Como van a discutir si van a ir a una casa porque alguien apretó un botón?

Esto es otro nivel... Pero para mí todo el eje de todo esto está en la poca inversión de esta política pública y la poca, el poco acompañamiento y la poca solvencia que tiene el género, te das cuenta porque haces agua en todos lados, en todos lados, en la atención telefónica, en los seguimientos, en los centros de protección, en el día a día, en el acompañamiento personalizado, ponele están llamando hasta meses la mayoría de mujeres que llaman para preguntar sobre grupos de mujeres.

MIL

¿Y hay o no hay? No hay.

Anónimo

Es una re demanda, re demanda, o sea, el espacio psicológico. ¿No hay un punto violeta o no? Esos son los puntos que están en los distritos donde están las compañeras que hacen el seguimiento, pero es muy probable que si vos te acercas mañana, así, NN, quiero hablar por una situación de violencia de género te van a decir, llamá el teléfono a verde.

MIL

Ah, como que vas ahí, no hay atención.

Anónimo

O sea, si lo que nos dice la mayoría de las mujeres y son profesionales que están en planta permanente y no están contratadas como nosotras.

MIL

Y vos que decís que es porque no. ¿Cómo para no empezar el proceso a partir de ahí, sino que que empiecen el proceso desde el llamado?

Anónimo

Que en realidad es una pavada. O sea, para mí no hay diferencia. Nosotros no encontramos diferencia.

Tenemos que simplemente un posicionamiento para no realizar el laburo. Y realizar el laburo con personas que vos citaste previamente y que pretendés que vayan en un horario

en el que no pueden, que es de 10 a 12. De 10 a 12.

Porque esos puntos violetas no están todo el día, todo. O sea, es de lunes a viernes hasta las 13 horas. Bueno, en una dinámica familiar los quilombos no pasan durante el día.

MIL

No, no, no.

Anónimo

Los quilombos pasan a la noche y vos necesitás hablar con alguien a las 7 de la tarde, a las 6 de la tarde, a las 5, a las 4 de la mañana. No en esos horario. O sea, ya ahí te das cuenta que no se está...

MIL

Está tratado como me decías antes como un trámite.

Anónimo

Y que no se está abordando la demanda con el compromiso que merece.

MIL

Y ahora encima no creo que vaya mejor.

Anónimo

No, yo tampoco.

MIL

Y te hago la última, qué tipo... ¿Qué medida urgente, ante cualquier caso? ¿Qué medida urgente se emplea? ¿O no hay urgente?

Anónimo

Sí, el único recurso con el que contamos cuando hay una medida, una situación de urgencia, es el 911.

MIL

Bien.

Anónimo

Que es un recurso que no pertenece al ministerio de género. Eso es reimportante. ¿Por qué?

Porque muchas veces el 911 no te responde. Y la que está dando la cara sos vos.

MIL

Claro.

Anónimo

No lo tenés otra herramienta. Y eso también tiene que ver con esto, con el poco presupuesto que hay, y la poca mirada integral también de los conflictos, porque uno no puede abarcar la complejidad solo llamando al 911. La policía no va a ir y calmar a un hombre que está agarrando con una botella a la mujer y a los pibes.

No lo va a ir a hacer.

MIL

No, no. Tendría que haber alguien más especializado en eso. O por lo menos concientizado.

Anónimo

O por lo menos un equipo de guardias que sea interdisciplinario y

que pueda saber qué decirle y cómo decirle a un niño que acaba de ver como su padre empujo y le dió un puñetazo a su madre. Y una doctora que pueda revisar a esa mujer y otro alguien que pueda hablar con ese hombre y llevarselo, ¿qué sé yo? Pero el único... O sea, la única herramienta concreta con la que contamos para las emergencias es el 911. Y es muchas veces más que herramienta, es un obstáculo. Porque a veces llamas al 911 y te dice, mira, no tengo patrullero.

¿Qué haces?

Anónimo

Sabes cuántas veces nos pasó nos quedamos con el corazón en la boca, la mina no responde, no te atiende el llamado. La última vez que te hablo la estaban cagando a los palos y de las comisarias te dicen, no tengo...

MIL

No, sí, sí, es desesperante.

Anónimo

Sí, es que sí. Porque voy a decir, loco armemos algo O sea, no lo sé.

MIL

Sí, además que no es algo aislado, como decir, cada mucho tiempo pasa que... Es algo que pasa también.

Anónimo

Es más allá de todas las opiniones personales que podamos tener. También la policía dejó de estar en el ser uno de las instituciones más presupuestadas. Tiene sus carencias, tiene su...

Sí, sí. No sé, sus limitaciones, limitaciones de personal. Así como cuando mandas la mujer a algún lado y te dice, no hay...

no está el sumariante, no puede hacer la denuncia.

MIL

¿Cuánto has escuchado de eso?

Anónimo

¿También depender de esas cosas?

MIL

No, pero...

Anónimo

Para mí ya es... Esa sola fotografía ya te muestra cómo funciona todo y la perspectiva que se tiene. No podemos presentar...

O sea, depender de la policía.

MIL

Claro, sí, sí, no. Estoy de acuerdo.

Anónimo

Sí, pero bueno, ¿cuántos años llevó, por ejemplo, sin ir más lejos que se cree una guardia de salud mental que pueda ser... a la que pueda acceder

cualquier persona que va a un hospital y que tiene un brote psicótico? Que no lo dejen internado, sino que haya un equipo de profesionales que lo puedan contener, que lo puedan escuchar.

Bueno, nos llevó años que hoy allá. Una guardia en todo Rosario que se moviliza si hay alguna situación. Imagínate esto.

MIL

Sí, sí.

Anónimo

Pero bueno, mientras esto no sea prioridad y no se busque mejorar la atención y la calidad de vida de las pibas...

MIL

No, muy bien. Estaremos a los ponchazos. Además, como vos decís, si hacen tampoco las personas que están para...

para ayudar, se hace lo que se puede. Lo que se puede. Tienes mil horas en el día o mil teléfonos para contestar y necesitas más recursos.

Anónimo

Pero aparte, en todos los sentidos porque ponele nosotras, ahora, y con los pueblos, sí. En marzo robaron los cables de los teléfonos fijos del teléfono verde. Qué increíble.

No sé. Desde ese momento no tenemos teléfono. Antes teníamos ponele dos aparatos, dos teléfonos fijos.

Vos llamaba el 800 y sonaban los dos. Pero estaba bueno porque vos estabas hablando con uno y tu compañera podía atender el otro. Desde que robaran los cables no tenemos, o sea, tenemos todo concentrado en un celular.

MIL

¿En un celular?

Anónimo

O sea, vos llamas al 0800 y no quedas en el celular. Vos estás hablando y te aparecen, te entran tres llamadas.

MIL

No, no, imposible contestar, o sea...

Anónimo

No, imposible. Imposible. Y mientras nosotras estamos hablando tenemos que cargar todo eso en el drive que es de género a su vez cargarlo en la página de la municipalidad para que si alguien carga el DNI, aparezca, que ya tuvo una consulta en violencia de género.

A la vez estamos con un poquito de luz que es más precario posible y así todo.

MIL

Claro, sí es todo.

Anónimo

¿Tienes nada como un indicio, ¿viste también?

MIL

Sí, ¿cómo va a funcionar? Con la poco... ¿Sí?

Anónimo

Así que bueno, sí es un poco. Así es un poco.

MIL

No, me super sirvió todo lo que me dijiste.

Anónimo

Qué bueno.

MIL

Un montón de cosas más para poder expandirme también. No solamente todo lo que me dijiste sino como para seguir indagando en algunas otras cosas. Así que está buenísimo.

Anónimo

¿Viste cuando fue esta situación del periodista que salió en canal 3 que dijo que su padre o su tío no me acuerdo habían abusado de él y de su hermana? A partir de esa situación no sabes lo que era el teléfono. No dábamos abasto.

(No dábamos abasto.

MIL

O sea que eso sirve que alguien conocido de la tele cuente.

Anónimo

Sí sirve, sirve.

MIL

Para que otras personas se animen, quiero decir.

Anónimo

Pero fueron situaciones re inusuales y no es normal que alguien te llame y te diga a mí me abusaron hace 15 años. No es lo que más se escucha, digamos.

MIL

Claro, no, no, obvio.

Anónimo

O a mí me abusaron hace 15 años y están muertos. Es una cagada porque o sea...¿Qué le decís?

Claro, más que la escucha, digamos, como legalmente no podés hacer nada poder ir y denunciar pero no...

MIL

Ya se murió.

Anónimo

Bueno, y eso fue terrible porque estábamos... éramos ponele, somos... solemos ser dos operadoras por turno los turnos son de 6 horas y...

no dábamos abasto. El teléfono, los whatsapp eran tremendos porque las mujeres... no sé por qué, pero les repinta la escritura.

Yo tenía ocho años... Te cuentan todo y les llega encima el pre gravado. Claro, sí, una bronca te da.

Claro, reina, llámame. Hablemoslo. Hablemoslo de otra manera.

Te voy a escuchar, pero llamá o te llamo. Pero fue tremendo. Fue tremendo.

**MIL**

Sí, tendría que haber más publicidades sobre... o historias o no sé para que anime a las personas porque si vos decís que está bajando y también podés hacer esto, hay esto para ayudarte podés llamar acá, va, puede pasar esto.

**Anónimo**

Pero a mí me parece que todo tiene que ver con la calidad de respuesta porque si vos estás sufriendo todo el día y te llamaron una vez para hacerte un montón de preguntas después te llamaron otra y te preguntaron si seguías viviendo este hecho, y puede ser que ponele ese día que te llamaron no. Pero después, como que la mina se cansa de llamar todo el tiempo. Es más fácil ir y buscar a alguien a buscar a una amiga, buscar a la trabajadora social del centro de salud buscar a...

Sí, ahí alguien en el hospital.

**MIL**

Sí, hay alguien más cercano y que sentirte escuchado por alguien que tenga más acceso también porque sí, vos llamas.

**Anónimo**

Puede ser que que la disminución de llamadas tenga un poco que ver con todo esto.

**MIL**

Y sí, además que es muy notorio de la fecha que empezó.

**Anónimo**

Sí, sí, no sabes lo que fue. No, no, pero aparte días al pedo que no sonaba el teléfono, o sea, nos preguntábamos ¿anda bien? ¿Se robaron otros cables? Decís vos. Claro, ¿qué está pasando?

¿Qué está pasando?

**MIL**

Y no los repusieron todavía por lo que me decís. ¿Y es la única línea? O sea, es tremendo.

**Anónimo**

Sí, sí, pero aparte es para Rosario y Gran Rosario porque ponerle casi en la... Villa Gobernador Galves, todos esos lugares no suelen tener guardia 24 horas.

**MIL**

Claro, sí, llaman de ahí también.

**Anónimo**

Claro, vos tenés que ir de lunes a viernes hasta las 13 horas a la municipalidad. Charlarlo con la comuna con el equipito de género de la comuna. Sí, las mujeres a las 13 horas le da la comida a los pibes, llevarlos a la escuela y trayendolos.

**MIL**

Pero, además, tenés que si vos decí, no sé, capaz que alguna localidad más chica y después, viste, tal vino a denunciar... como que eso tampoco debe ser difícil ir y decir, tengo que ir ahí que trabaja tal. ¿Se va a saber?

**Anónimo**

Sí, bueno, de hecho a veces por esas cuestiones no llaman a las líneas de esos pueblos llaman a Rosario.

**MIL**

Claro, y sí.

**Anónimo**

Hay localidades con las que no podemos hacer intervenciones, no sé, si vos llamas de San Jorge. No podemos ya.

**MIL**

Sí, sí, ya están muy lejos.

**Anónimo**

No podemos, o sea, vos imaginate que toda esta cantidad de llamados es sólo de Rosario.

**MIL**

Claro, sí. Sí, encima tomás más.

Anónimo

Imaginate.

MIL

Sí, porque también está la señora que te llama porque está sola.

Anónimo

Que le pinta esta. Se quiere separar a las cuatro de la mañana, viste, vos le decís, bueno, ¿pero hace cuánto? 8 años.

Ah, bueno, por qué me llamaron a las cuatro de la mañana. ¿Qué pasó que a las cuatro de la mañana vos dijiste, bueno, voy a llamar al teléfono verde a hablar de la relación que tengo con mi marido?

MIL

No, no, no, viste. Esas cosas que uno nunca va a saber.

Anónimo

A mí también me puede pasar. Cada una busca los recursos que tiene.

MIL

Sí, sí, pero se sabe poco del teléfono verde, yo supe porque cuando empecé a investigar yo, capaz que el punto violeta creo que lo vi en la tele. Que encima me decís que no funciona, pero el teléfono verde creo que me lo dijo Mariana y porque yo había buscado que recursos había, nada más.

Anónimo

Sí, como todo muy atado con alambre, ¿no?

MIL

Sí. Bueno, mil gracias. Ay, no, amé.

Buenísimo. Me voy a tener que tipear a full.

Anónimo

Tipeá, tranquila, lo que necesites me decís.

MIL

Gracias.

Anónimo

Sé que van a surgir otras preguntas, otras dudas otras cosas cuando vuelvas a escuchar esto, pero a disposición completamente de lo que pueda ayudar.

MIL

Gracias, gracias.

Anónimo

Si necesitas alguna otra compañera copada que nos pueda dar una mano, no hay problema.

MIL

Ay, bueno, gracias. Voy a pasar todo limpio y le voy a mandar a mi directora también. Así que, bueno, míl, gracias.

Gracias, en serio, gracias.

Anónimo

No, por favor.