



**Lineamientos generales de atención e  
intervención ante situaciones de violencia por  
motivos de género**

**Línea 144 ))**



**Argentina**

**Ministerio de las Mujeres,  
Géneros y Diversidad**













tienen el objetivo de evaluar, de manera inmediata, la situación en la que se encuentra la persona en situación de violencia por motivos de género a fin de orientar la intervención estatal con mayor precisión y prevenir las situaciones de violencias extremas. Los indicadores de riesgo deben tener características dinámicas y situacionales ya que no existen evaluaciones de riesgo rígidas: las situaciones de violencia de género son procesos dinámicos que deben ser entendidas en su contexto, por eso es imprescindible contar con alertas que permitan anticipar complicaciones, emergencias, faltas o imprevistos.<sup>4</sup>

### Abordaje integral de las violencias

En el **Plan Nacional de Acción contra las Violencias por Motivos de Género 2020-2022**<sup>5</sup>, el MMGyD planteó la necesidad de propiciar un cambio en el modo de dar respuesta a las situaciones de violencia de género.

El nuevo enfoque propone pasar de la atención de la emergencia individual hacia la construcción de un **abordaje integral**, esto implica crear condiciones subjetivas y materiales para que las personas en situación de violencia de género puedan desarrollar un proyecto de vida independiente. El **Plan Nacional de Acción 2022-2024**<sup>6</sup> se propuso consolidar este nuevo paradigma.

Desde la Línea 144 se trabaja en el abordaje integral de las violencias de género realizando un análisis situado enfocado en el contexto de vida de cada persona, relevando las herramientas personales y locales con las que cuenta, y el proceso en el que se encuentra al momento de la consulta. También, proponiendo el desarrollo de estrategias informadas y conjuntas para construir respuestas pertinentes y efectivas.

### Programa de Modernización, Optimización y Difusión de la Línea 144

A partir de la creación del MMGyD en diciembre de 2019, se puso en marcha el Programa de Modernización, Optimización y Difusión de la Línea 144, como parte del Plan Nacional de Acción contra las Violencias por Motivos de Género 2020- 2022.

<sup>4</sup> Violencias por motivos de género / 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires : Editorial MinGéneros, 2021.

Disponible en:

<https://editorial.mingeneros.gob.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/32/Violencias%20por%20motivos%20de%20g%C3%A9nero%20-%20MMGyD.pdf?sequence=21&isAllowed=y>

<sup>5</sup> Disponible en:

[https://www.argentina.gob.ar/generos/plan\\_nacional\\_de\\_accion\\_contra\\_las\\_violencias\\_por\\_motivos\\_de\\_genero](https://www.argentina.gob.ar/generos/plan_nacional_de_accion_contra_las_violencias_por_motivos_de_genero)

<sup>6</sup> Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/generos/plan-nacional-de-accion-contra-las-violencias-por-motivos-de-genero-2022-2024>









• **Violencia digital o telemática:** aquella que, basada en motivos de género, a través de conductas, acción u omisión 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 mujeres y LGBTI+ o su grupo familiar. En especial conductas que atenten contra la integridad, dignidad, identidad, reputación, libertad, 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, accesos no autorizados a dispositivos electrónicos o cuentas en línea, robo y difusión no consentida de datos personales, 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 ley 27736<sup>11</sup>.

Los datos correspondientes a las comunicaciones de violencia por motivos de género recibidas por la Línea 144 correspondientes al periodo de gestión del MMGYD se encuentran publicados en:

<https://www.argentina.gob.ar/generos/linea-144/informacion-estadistica>

Allí también es posible acceder a las bases de datos públicas. Éstas se encuentran disponibles en formato .csv. También es posible acceder a los mismos mediante el siguiente enlace: <https://www.datos.gob.ar/dataset/generos-base-datos-linea-144>

## 2. Pautas generales de intervención

En la comunicación inicial de una mujer o LGBTI+ en situación de violencia de género, se recomienda desarrollar un proceso de atención que posibilite:

1. Conceptualizar la demanda
2. Detectar indicadores de riesgo
3. Identificar la consulta, brindar y/o articular con los recursos locales disponibles.

En cada una de estas etapas, se recomienda tener en cuenta una serie de pautas que permitirán brindar la asistencia y el acompañamiento requerido. A continuación, se desarrollan

---

<sup>11</sup> Esta modalidad de violencia fue incorporada en el artículo 4 de la Ley N° 27736 (Ley Olimpia), modificatoria, año 2023. Disponible en <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/296572/20231023>





















y posibilidades de acción, ya que tendrán la responsabilidad de continuar con los espacios de asesoramiento.

Si ya han intervenido instituciones en el abordaje de la situación de violencia y las respuestas no han sido satisfactorias, es importante verificar la pertinencia de articular con otra institución de alcances similares. De no ser posible o no considerarse necesario, se sugiere articular con la institución interviniente realizando un informe que sostenga el acompañamiento inicial, a fin de construir en conjunto las posibles estrategias de abordaje.

### → Cuando la comunicación es por escrito

En la comunicación por escrito, no es posible contar con información verbal, gestos, tonos de voz, postura corporal, entre otros, de la persona que consulta, por esto es esencial extremar la claridad en la transmisión de lo que se quiere informar.

Comunicarse con calidez y empatía puede resultar más sencillo vía telefónica, pero también es posible en el intercambio de mensajes escritos, por ejemplo, prestando atención a la modalidad de comunicación de quien consulta, el lenguaje con el que se expresa, evitando responder con términos técnicos, dirigiéndose a la persona por su nombre e informando el propio, utilizando un lenguaje cercano, cordial, con expresiones coloquiales y respetuosas.

El inicio de la conversación es el momento para consultar a la persona por su seguridad y resguardo. Con el objetivo de evitar errores en la interpretación de los mensajes, se sugiere confirmar con la persona la idea principal del mensaje para afirmar su correcta comprensión. De igual modo, cuando se observe que la situación requiere mayor contención o profundidad, se recomienda ofrecer la posibilidad de realizar una llamada telefónica.

## **Casos de emergencia**

Este dispositivo no recibe denuncias ni es una línea de emergencias. En casos de emergencia (riesgo inminente de la vida, libertad o integridad de la persona en contacto), se orienta a la persona respecto de las medidas de resguardo y se deriva la comunicación al 911/101/107 de la provincia correspondiente, según el mecanismo de articulación establecido entre el **Sistema de Atención Telefónica de Emergencias 911** y la Línea 144 en la Resolución Conjunta 4/20 del Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad y el Ministerio de Seguridad.

## **Articulaciones con líneas nacionales de atención**









en situación de violencia y la utilización o no de los recursos brindados, permitiendo evaluar la efectividad de las estrategias llevadas adelante.

## 5. Marco Normativo General

### 5.1. Legislación Internacional

#### A. Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW - 1979)<sup>14</sup>.

El primer instrumento específico de protección de los derechos humanos de las mujeres es la CEDAW, aprobada en 1979. La misma goza de jerarquía constitucional (a partir de la reforma constitucional argentina de 1994, ratificada e incorporando tal carácter en su Art. 75 inc. 22), pertenece al ámbito del sistema de protección de las Naciones Unidas y contiene diversas disposiciones en materia de igualdad y no discriminación.

La CEDAW, y consecuentemente la legislación argentina, toman como punto de partida la discriminación y desigualdad estructural e histórica hacia las mujeres, reconociendo sus derechos fundamentales e instando a una protección real y efectiva de los mismos. Realizado un especial hincapié en la preservación de la dignidad y bienestar de las mismas, alentando a aplicar todas las medidas que favorezcan al acceso igualitario de oportunidades.

La misma consta de 30 artículos donde se insta a los Estados firmantes a adoptar medidas para la eliminación de la discriminación contra la mujer, la cual es definida como:

*“toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera” (CEDAW;1979; Art 1).*

En el documento se conceptualizan diferentes modalidades de discriminación contra las mujeres, tales como culturales, políticas, sociales, laborales, educativas, dentro de la atención médica, entre otras. Ante cada ámbito de discriminación, la declaración propone criterios de intervención por parte del Estado firmante para erradicar la discriminación contra las mujeres. Pese a no mencionarse en su articulado expresamente el derecho a una vida libre de violencias, el Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer (Comité CEDAW, órgano de

<sup>14</sup> Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW - 1979) Disponible en: <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/cedaw.aspx>





prevención, protección, cooperación, seguridad y solución de controversias que los Estados Parte deberán establecer en sus legislaciones y políticas para tales fines.

#### **D. Principios de YOGYAKARTA (2006)<sup>17</sup>.**

En el mismo sentido, cabe mencionar que en la órbita de funcionamiento de Naciones Unidas se aprobaron en 2006 los Principios sobre la aplicación de la legislación internacional de derechos humanos con relación a la orientación sexual e identidad de género (Principios de Yogyakarta). Este documento no es un instrumento jurídicamente vinculante, pero establece estándares legales para guiar la actuación de los Estados y otros agentes en materia de prevención y erradicación de la violencia, abuso y discriminación sistemática que viven lxs LGBTI+.

Constituye además uno de los primeros precedentes para la comprensión de la situación jurídica de la comunidad LGBTI+ en tanto define conceptos claves sobre orientación sexual e identidad de género, así como la aplicación específica de los derechos humanos para dichas identidades y expresa con claridad que la base de los actos de violencia que se ejerce contra ellxs es la imposición de un sistema de género que se funda en la desigualdad y concepción patriarcal.

Su contenido tiene base en los principios rectores de “Igualdad y No discriminación”, estableciendo que:

*“La discriminación por motivos de orientación sexual o identidad de género incluye toda distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en la orientación sexual o la identidad de género que tenga por objeto o por resultado la anulación o el menoscabo de la igualdad ante la ley o de la igual protección por parte de la ley, o del reconocimiento, o goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de los derechos humanos y las libertades fundamentales. La discriminación por motivos de orientación sexual o identidad de género puede verse y por lo común se ve agravada por la discriminación basada en otras causales, incluyendo género, raza, edad, religión, discapacidad, estado de salud y condición económica.” (Principios Yogyakarta; 2016; principio 2; 2do párrafo)*

En el mismo sentido, se indica que los Estados:

*“(…) Adoptarán todas las medidas apropiadas, incluyendo programas de educación y capacitación, para alcanzar la eliminación de actitudes y prácticas prejuiciosas o discriminatorias basadas en la idea de la inferioridad o superioridad de cualquier orientación sexual, identidad de género o expresión de género.” (Principios Yogyakarta; 2016; principio 2; A los Estado, inciso F)*

---

<sup>17</sup> Principios sobre la aplicación de la legislación internacional de derechos humanos con relación a la orientación sexual y la identidad de género. (Principios de Yogyakarta – 2006/2007). Disponible en: <https://yogyakartaprinciples.org/principles-sp/>





comportamientos, creencias y decisiones, mediante amenaza, acoso, hostigamiento, restricción, humillación, deshonor, 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: la perturbación de la posesión, tenencia o propiedad de sus bienes; la pérdida, sustracción, destrucción, retención o distracción indebida de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores y derechos patrimoniales; la limitación de los recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades o privación de los medios indispensables para vivir una vida digna; 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 transmita 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 las mujeres, vulnerando el derecho a una vida política libre de violencias y/o el derecho a participar en los asuntos públicos y políticos en condiciones de igualdad con los varones.<sup>19</sup>

A su vez, el cuerpo normativo contempla la existencia de modalidades de la violencia en el **artículo 6°**. Se entiende por **modalidades** los ámbitos en que se manifiestan los distintos tipos de violencia por motivos de género, quedando comprendidas las siguientes:

**Violencia doméstica:** 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

---

<sup>19</sup> Este tipo de violencia fue incorporado en el Art. 3 de Ley 27.533, modificatoria, año 2019.







Por su parte -en el inciso 12-, también contempla como agravante aquellos homicidios cometidos con el propósito de causar sufrimiento a una persona con la que se mantiene o ha mantenido una relación, lo que doctrinariamente es llamado “FEMICIDIO VINCULADO”.

#### **D. Ley 26.364 de Prevención y Sanción de la Trata de Personas y Asistencia a sus Víctimas (2008), modificada por Ley 26.842 (2012)<sup>25</sup>.**

Mediante su sanción en el año 2008, y modificatoria en el año 2012, esta norma ha buscado profundizar los mecanismos contra la trata de personas, en consonancia con el Protocolo para Prevenir, Reprimir y Sancionar la Trata de Personas (PROTOCOLO DE PALERMO – 2000). A través de ella se modificaron numerosos artículos del Código Penal, incluyendo cambios en la tipificación del delito y dando creación a numerosos organismos competentes en la materia. Su principal fin es constituir un ámbito permanente de acción y coordinación institucional para el seguimiento de todos los temas vinculados a esta problemática, diseñando estándares de actuación, protocolos y circuitos de intervención, que contribuyan a prevenir y combatir los delitos de trata y explotación.

Entre sus cambios más relevantes se encuentra la eliminación de la exigencia respecto de probar los medios comisivos para acreditar la existencia del delito de trata de personas, aun en el caso de víctimas mayores de edad.

#### **E. Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo<sup>26</sup>.**

El Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo sobre la violencia y el acoso en el ámbito laboral es la primera norma internacional que aborda la violencia y acoso en el mundo del trabajo, abarcando específicamente la violencia y el acoso por motivos de género.

En línea con lo anterior, en el mes de noviembre del 2020 la Cámara de Diputados de nuestro país convirtió en ley la ratificación del Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Con la aprobación de la cámara baja por unanimidad, Argentina se convirtió en el tercer país del mundo en adherir a la misma, siguiendo los pasos de Uruguay y Fiji.

Este convenio establece que la violencia y el acoso en el mundo del trabajo afectan a la salud psicológica, física y sexual de las personas, a su dignidad y a su entorno familiar y social. Insta a adoptar un enfoque inclusivo e integrado que tenga en cuenta las consideraciones de género y aborde las causas que subyacen, entre ellas los estereotipos de género, las formas múltiples

---

<sup>25</sup> Ley N° 26.364 de Prevención y Sanción de la Trata de Personas y Asistencia a sus Víctimas (2008), modificada por Ley 26.842 (2012). Disponible en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/205000-209999/206554/norma.htm>

<sup>26</sup> Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo (2019) . Disponible en: [https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_ILO\\_](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_)



Específicamente, está dirigida a niñas, niños, adolescentes y jóvenes hasta los 21 años, o personas con discapacidad sin límite de edad que hayan atravesado alguna de las siguientes situaciones:

- El padre/madre o progenitor/a afín (pareja de padre/madre) haya fallecido a causa de violencia intrafamiliar y/o de género, siendo esta determinada por la autoridad judicial.
- La persona victimaria haya sido procesado/a y/o condenado/a con sentencia firme.
- Se haya declarado extinta la causa penal por la muerte del acusado en el marco de la investigación por homicidio del progenitor/a.

#### **H. Ley N° 27.499 – Ley Micaela de Capacitación obligatoria en género y violencia de género para todas las personas que se desempeñan en la función pública, en los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial de la Nación (2018)<sup>29</sup>.**

La ley establece la capacitación obligatoria en la temática de género y violencia contra las mujeres para todas las personas que se desempeñen en la función pública en todos sus niveles y jerarquías en los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial de la Nación.

Las máximas autoridades de los organismos, con la colaboración de sus áreas, programas u oficinas de género si estuvieren en funcionamiento, y las organizaciones sindicales correspondientes, son responsables de garantizar la implementación de las capacitaciones que comenzarán a impartirse dentro del año de la entrada en vigencia de la ley.

---

<sup>29</sup> Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-27499-318666/texto>