



Para Carlos Torres, la Línea Directa de Protección Infantil del Condado es mucho más que un simple centro de llamadas. Si bien algunos ven la línea directa como algo alejada del trabajo social real, Carlos cree que esto no podría estar más lejos de la verdad.

“De hecho, yo tenía la misma opinión de que los trabajadores de la línea directa simplemente contestaban el teléfono”, dijo Carlos, quien es el Jefe de División de la línea directa. “Pero me impresionó lo bien que está funcionando y el nivel de responsabilidad. Me quedé impresionado por la

innovación. No tenía idea de que este era el centro del Departamento de Servicios para Niños y Familias (DCFS). Todo llega a través de la línea directa y realmente estamos en medio de todo”.

Como la mayoría de las personas que encuentran su camino hacia el trabajo social, Carlos quería una carrera en la que pudiera hacer contribuciones significativas a la vida de los demás. Comenzó a trabajar con niños en un hogar comunitario, lo que le dio una ventana a las secuelas del trauma infantil. Se unió a DCFS en 1995 con la esperanza de encontrar una manera de ayudar a los niños desde el principio, con el deseo de intervenir antes de que las experiencias sociales y sistémicas negativas se afianzaran.

Cuando Carlos comenzó a trabajar en la línea directa hace ocho años, sintió que había encontrado su vocación. Carlos entró en un ambiente dinámico de sistemas y programas diseñados para proteger el bienestar de los niños y mejorar los resultados. Un estudiante perenne con un amor por las matemáticas, la física y la economía, estaba emocionado de perseguir su pasión por ayudar a las personas explorando formas innovadoras de mejorar la impresionante variedad de tecnología que ya existe.

En 2019, Carlos se convirtió en el Jefe de la División e, inspirado por los cambios transformadores iniciados por su predecesora, la ahora Subdirectora Jennie Feria, se comprometió a seguir el mismo camino.

Uno de esos logros fue un proyecto llamado “Traslado de Familias de la Línea Directa a una Línea de Ayuda”, que se desarrolló en colaboración con la Oficina de Protección Infantil del Condado de Los Ángeles. A través de este proyecto, se diseñó un mecanismo mediante el cual las familias que fueron derivadas a la línea directa podrían conectarse rápidamente a los servicios de prevención y cuidado posterior del abuso infantil, ampliando las capacidades del programa existente de Respuesta Basada en la Comunidad.

El resultado del proyecto “Línea Directa a Línea de Ayuda” fue que tres veces más familias recibieron asistencia. El proyecto, elogiado por su innovación y resultados, ganó el Premio Golden Eagle 2019 otorgado por la Comisión de Productividad y Calidad del Condado de Los Ángeles.

Si bien sacar a los niños del hogar a veces es inevitable, en los últimos años, el Departamento ha cambiado su enfoque hacia el fortalecimiento de las familias a través de servicios de prevención y

cuidado posterior que tienen como objetivo brindar apoyo a quienes corren el riesgo de involucrarse en el sistema de bienestar infantil.

Con una plantilla de más de 200 empleados que hablan numerosos idiomas, incluidos el español, cantonés y armenio, la línea directa recibe hasta 1200 llamadas diarias. Las líneas telefónicas se controlan las 24 horas del día, los siete días de la semana, con unos 150 trabajadores sociales disponibles para evaluar cada referencia y determinar cómo responder. Carlos y cinco Administradores Regionales Adjuntos están siempre disponibles, ya sea en el centro de llamadas o de guardia, para supervisar las operaciones.



Al comienzo de la pandemia de COVID-19, las llamadas a la línea directa disminuyeron alrededor de un cuarenta por ciento, ya que los niños estaban en gran parte fuera del campo de visión de los encargados de reportar, como maestros y personal médico. Estos números han aumentado de manera constante después de una extensa campaña de educación pública que comenzó en mayo pidiendo a los miembros de la comunidad a denunciar sospechas de negligencia o abuso.

Al final, Carlos reconoce que el éxito de la línea directa no es solo su responsabilidad. Más que una unidad de admisión, el personal que atiende las llamadas debe exhibir inteligencia emocional para interactuar de manera efectiva con una variedad de personas, obtener información importante y realizar evaluaciones en tiempo real sobre la respuesta adecuada para cada caso. El trabajo es rápido y las horas exigentes, pero el personal continúa prosperando.

“Durante la actual crisis de salud pública, nuestro personal en la línea directa sigue siendo fuerte, y estoy muy orgulloso de eso”, dijo Carlos.



**Vea cómo el Departamento recibe el Premio Golden Eagle 2019 por el proyecto "Traslado de Familias de la Línea Directa a una Línea de Ayuda".**

**Reporte sospecha de abuso o negligencia infantil al 800-540-4000**