



## GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

2021 - Año de la Salud y del Personal Sanitario

### Resolución

**Número:**

**Referencia:** EX-2021-05590794-GDEBA-DSTAMMPGYDSGP (Rs. aprobatoria documentos Línea 144)

---

**VISTO** el expediente EX-2021-05590794-GDEBA-DSTAMMPGYDSGP por el que tramita la aprobación de los documentos “Estrategia de rotación de tareas”, “Guía de Procedimiento de Atención de mensajería instantánea: WhatsApp y Telegram” y “Guía de Procedimiento de Atención del mail Línea 144 PBA” y,

#### **CONSIDERANDO:**

Que según lo establecido por Decreto N° 45/20, la Subsecretaría de Políticas Contra las Violencias por Razones de Género tiene entre sus acciones la de coordinar la atención telefónica de la Línea 144 PBA como también diseñar mecanismos de supervisión interna y externa y políticas para la línea 144 PBA;

Que el alojamiento de la Línea 144 PBA en la esfera del Ministerio de las Mujeres, políticas de géneros y diversidad sexual supuso una transformación integral respecto de los lineamientos de atención, asesoramiento, contención y abordaje de las situaciones de violencias por razones de género;

Que la Línea 144 PBA es un servicio de atención primaria de las violencias por razones de género, el cual funciona las 24 horas los 365 días del año, y constituye para la persona en situación de violencia un primer contacto con un servicio especializado a cargo de operadoras que conforman equipos interdisciplinarios, ofreciendo también atención a través canales de comunicación alternativos como las aplicaciones de mensajería instantánea WhatsApp y Telegram;

Que como resultado de la supervisión externa realizada en la Línea 144 PBA en el año 2020 surge la necesidad de contar con una estrategia de rotación de tareas, dado que la atención continua de llamadas de violencias por razones de género a lo largo de los años tiene un impacto subjetivo que desgasta a las trabajadoras y resiente la calidad de la atención, contención, asesoramiento y

articulación del caso;

Que la estrategia de rotación de tareas constituye una política de cuidado y fortalecimiento de los equipos;

Que a lo largo del año 2020 se han implementado una serie de políticas de cuidado de los equipos de trabajo tales como el día de descanso, la extensión sin límite de minutos de la atención a las personas que llaman a la Línea 144 PBA, la extensión sin límite de tiempo en la tarea de registro técnico de la carta de llamadas, el límite a la cantidad de llamadas que cada teleoperadora tiene que atender en su turno, el dispositivo de escucha individual para las teleoperadoras, la supervisión interna, la supervisión externa, la formación continua en temas consonantes con la tarea, la articulación con otras direcciones, y la sistematicidad de reuniones de equipo;

Que las políticas de cuidado destinadas a las trabajadoras tienen como objetivo potenciar los roles, acompañar el proceso de reconfiguración de las funciones de acuerdo con el organigrama actual del Ministerio y fortalecer la calidad de respuestas integrales frente a las violencias por razones de género;

Que la rotación de tareas se efectuará al interior de los equipos de trabajo interdisciplinarios, garantizando que ninguna tarea quede desprovista de una teleoperadora, y que el efecto de la rotación permita redefinir aspectos técnicos, conceptuales y subjetivos de los equipos, lapso tras el cual se evaluará el funcionamiento de la rotación;

Que en virtud de las previsiones del artículo 3° del Decreto N° 165/20, la Ministra de las Mujeres, Políticas de Géneros y Diversidad Sexual dictó la Resolución N° 77/20 mediante la cual se declara como servicios no interrumpibles los desarrollados en el ámbito de la Dirección Provincial de Abordaje Integral de las Violencias por Razones de Género dependiente de la Subsecretaría de Políticas Contra las Violencias por Razones de Género, en el marco de la pandemia por COVID-19;

Que la implementación de la rotación de tareas se llevará a cabo mediante etapas: la primera se desarrollará en tanto continúe la vigencia del DISPO en el marco de la pandemia por COVID-19 y la segunda cuando se retome la normalidad post pandemia;

Que ha tomado intervención en razón de sus respectivas competencias la Asesoría General de Gobierno,

Que, la presente medida se dicta en uso de las atribuciones conferidas por los artículos 28 de la Ley N° 15.164 y el Decreto N° 45/20;

Por ello,

**LA MINISTRA DE LAS MUJERES, POLÍTICAS DE GÉNEROS Y DIVERSIDAD SEXUAL**

**DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

**RESUELVE**

**ARTÍCULO 1°.** Aprobar los documentos “Estrategia de rotación de tareas”, “Guía de Procedimiento de Atención de mensajería instantánea: WhatsApp y Telegram” y “Guía de Procedimiento de Atención del mail Línea 144 PBA”, los que como Anexos I (IF-2021-05485737-GDEBASSPCVRGMMPGYDSGP), II (IF-2021-06269886-GDEBA-SSPCVRGMMPGYDSGP) y III (IF-2021-06269934-GDEBA-SSPCVRGMMPGYDSGP), forman parte integrante de la presente.

**ARTÍCULO 2°.** Establecer que el documento “Estrategia de rotación de tareas”, aprobado por el artículo precedente, será el documento que ordenará el trabajo semanal para las teleoperadoras y los equipos interdisciplinarios que se desempeñen en el marco de la Línea 144 de la Provincia de Buenos Aires.

**ARTÍCULO 3°.** Establecer que la aplicación de la “Guía de Procedimiento de Atención de mensajería instantánea: WhatsApp y Telegram” y la “Guía de Procedimiento de Atención del mail Línea 144 PBA”, aprobadas por el artículo 1°, serán de implementación obligatoria para las teleoperadoras y los equipos interdisciplinarios que se desempeñen en el marco de la Línea 144 PBA.

**ARTÍCULO 4°.** Registrar, comunicar. Dar al Boletín Oficial y al SINDMA. Pasar a la Subsecretaría de Políticas Contra las Violencias por Razones de Género. Cumplido, archivar.