

**Expte.: 31492/L/20**

**LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA  
RESUELVE**

Dirigirse al Gobierno de la Provincia de Córdoba para que, en los términos del art. 102 de la Constitución Provincial y lo dispuesto en el artículo 195 y siguientes del Reglamento Interno de la Legislatura, en el término de cinco días el Ministro de Justicia y Derechos Humanos, Sr. Julián María López, y el Secretario de Niñez, Adolescencia y Familia (SeNAF) Sr. José Ricardo Piñero, informen sobre la situación de la Línea 102, de acuerdo a los siguientes puntos:

- 1) ¿Cuántas **Notificaciones** por vulneración de derechos recibió la Línea 102 en lo que va del año 2020?
- 2) ¿Cuántas Notificaciones ingresaron en cada mes del año en curso?
- 3) Según el Protocolo de recepción de llamadas de la Línea 102, ¿cuántas Notificaciones de las recibidas en el 2020 fueron clasificadas como Urgencia, cuántas como Emergencia?
- 4) ¿Cuántas Notificaciones (del 2020) fueron reiteraciones de situaciones de vulneración de derecho con antecedentes en la Línea 102?
- 5) ¿Cuántas Notificaciones (de 2020) fueron reiteraciones de situaciones de vulneración de derecho con antecedentes judiciales?
- 6) ¿Cuántas Notificaciones (de 2020) fueron reiteraciones de situaciones de vulneración de derecho con antecedentes en el Programa de Prevención ASI?
- 7) ¿Cuántas Notificaciones (de 2020) fueron derivadas a las UDER (Unidad de Desarrollo Regional)
- 8) ¿Cuántas Notificaciones tuvieron **Intervención** del equipo técnico de la Línea 102 en lo que va del año 2020?
- 9) ¿Cuántas notificaciones por mes tuvieron intervención del equipo técnico del 102? (Consignar por cada mes la cifra de notificaciones ingresadas, y el número de intervenciones fehacientes que se realizaron)
- 10) ¿En qué consiste la intervención del equipo técnico del 102 ante las situaciones denunciadas? ¿Qué seguimiento existe?
- 11) ¿Quién es el/la responsable de dar cumplimiento a las intervenciones por las notificaciones?
- 12) ¿Los cargos de Coordinación y Supervisión en el Call Center del 102 son concursados?
- 13) ¿El cargo de Coordinación del Equipo Técnico del 102 es concursado?
- 14) Ante una llamada al 102 receptada como Notificación ¿Existen plazos legales perentorios para la intervención correspondiente?
- 15) ¿Cuál es el control de legalidad de lo actuado respecto a estas Notificaciones, y quién es el/la responsable de ese control de legalidad?
- 16) ¿Existe un **Protocolo de intervención** del Equipo Técnico ante la recepción de demandas por vulneración de derechos en Niños, Niñas y Adolescentes a través de la Línea 102?
- 17) ¿Cuenta el Equipo Técnico de la Línea 102 con un vehículo exclusivo para asistir a atender la demanda ingresada?
- 18) ¿Cómo está compuesto el equipo técnico de la Línea 102? Consignar cantidad de trabajadores/as, antigüedad, profesión, tipo de vínculo laboral. (Planta Permanente, contrato, monotributo, becas, etc.)
- 19) ¿Cómo está compuesto el equipo de trabajadores del Call Center de la Línea 102? Consignar cantidad de Operadores/as, Supervisores/as, Administrativos/as, Coordinador/a, etc. Detallar en cada caso antigüedad, profesión, tipo de vínculo laboral. (Planta Permanente, contrato, monotributo, beca, etc)
- 20) En caso de existir becarios/as y monotributistas, desempeñándose en el Call Center del 102, ¿Cuál es la remuneración correspondiente en cada caso, la carga horaria semanal, y el tipo de licencias que están contempladas tanto en el caso de las becas como de los monotributos?
- 21) ¿Cuál es el **Protocolo de Recepción de llamadas** del Call Center de la Línea 102?

- 22) ¿Cómo se archivan las Notificaciones de la Línea 102, y los Informes Técnicos correspondientes a cada Notificación?
- 23) ¿Cuál es el tipo de soporte (físico o digital) en el que están asentados los datos?
- 24) ¿En dónde está físicamente el archivo en soporte papel de la Línea 102?
- 25) ¿Los datos digitales de la Línea 102, en qué software están respaldados?
- 26) ¿Cuánto tiempo permanecen archivados en soporte papel las notificaciones y sus correspondientes informes técnicos?
- 27) ¿Cuánto tiempo permanecen archivadas en forma digital las notificaciones y sus correspondientes informes técnicos?
- 28) ¿Los datos correspondientes a las notificaciones e informes técnicos del 102 pueden ser cargados y/o consultados a través del sistema RUNNA?
- 29) ¿Se han efectuado traslados durante el año 2020 de Operadores/as de la Línea 102? En caso afirmativo ¿Cuál es la razón de dichos traslados?
- 30) ¿Se han incorporado Operadores/as nuevos en el Call Center en el curso del año 2020?
- 31) ¿El personal que se desempeña en el Call Center del 102, es suficiente en número para dar curso a la demanda?
- 32) ¿El personal que se desempeña en el Equipo Técnico del 102, es suficiente en número para dar curso a la demanda?
- 33) ¿Cuál ha sido el esquema de trabajo dentro del Call Center desde el inicio de la cuarentena, respecto al sistema de guardias mínimas que rige en la administración pública? ¿Cuántos agentes por turno se desempeñan?
- 34) ¿Cuántos casos de Covid-19 positivos se han dado en trabajadores la Línea 102?
- 35) ¿Qué clase de desinfección se realizó posterior al caso positivo de público conocimiento?
- 36) ¿Cuál es el Protocolo de acción del COE respecto a casos positivos de Covid-19 en el Call Center de la Línea 102?

**Fdo.: Soledad Díaz García - Luciana Echevarría - Marcelo Cossar - Dante Rossi - María Rosa Marcone - Aurelio García Elorrio - Cecilia Irazuzta**

## **FUNDAMENTOS**

En el marco de los reclamos que Trabajadores de SeNAF vienen realizando por despidos injustificados y traslados compulsivos, se han hecho públicos datos alarmantes respecto al funcionamiento de la Línea 102.

De diversas notas periodísticas se desprende que al menos siete de cada diez denuncias ingresadas en el 2020 a través de la Línea 102, no tienen intervención.

<https://www.lamareanoticias.com.ar/2020/09/16/cordoba-siete-de-cada-10-denuncias-de-la-linea-102-de-senaf-no-recibieron-intervencion/?fbclid=IwAR1Ir1IixHimWIKZnt4uBPC9zRCdsAYGdKHS1eci7tIN-49oQjMFDCXdsf0>

[http://diariotortuga.com/2020/09/16/quien-cuida-a-la-ninez-trabajadorxs-de-senaf-denuncian-vaciamiento-y-precarizacion-laboral/?fbclid=IwAR051yc8gMRIInDxtqj6-BAJon\\_JAqZp3M\\_vHiz-FEf9vTuIgQT0L26OFyY](http://diariotortuga.com/2020/09/16/quien-cuida-a-la-ninez-trabajadorxs-de-senaf-denuncian-vaciamiento-y-precarizacion-laboral/?fbclid=IwAR051yc8gMRIInDxtqj6-BAJon_JAqZp3M_vHiz-FEf9vTuIgQT0L26OFyY)

La pandemia ha dejado al descubierto la falta de inversión en SeNAF. Las y los trabajadores de diferentes áreas fueron trasladados a las Residencias para cubrir los cargos vacantes por las licencias a trabajadores de riesgo por Covid-19.

Personal del Área Penal Juvenil, de los Equipos Técnicos Zonales, administrativos, tuvieron que abandonar sus tareas habituales y dedicarse a la atención de Niños, Niñas y Adolescentes en las Residencias.

Muchas profesionales interrumpieron por esta razón sus intervenciones y el seguimiento de sus casos, con el consecuente perjuicio al público que asistían.

De más está aclarar que no se respetó la especificidad de su rol, dado que el trabajo en las Residencias no se corresponde con las incumbencias profesionales.

De este hecho se desprende que un sistema que ya venía siendo deficitario, agravó aún más la mora en la contestación de los oficios judiciales por falta de personal.

Pero es particularmente en la demanda ingresada a través de la Línea 102 donde las consecuencias de la falta de inversión y negligencia de las autoridades han generado un atraso inadmisibles en las intervenciones.

En este punto es fundamental señalar que la Línea 102 no cuenta con un control de legalidad respecto a los plazos en los que deberían darse las intervenciones ante las demandas ingresadas por vulneración de derecho en NNyA.

La Ley Provincial N° 8603 que crea en el año 1997 la Línea 102 no establece plazos temporales para la intervención ante las notificaciones por vulneración de derecho.

**Al día de la fecha, la Línea 102 lleva receptadas 1715 Notificaciones, de las cuales menos de 300 han tenido intervención fehaciente de su equipo técnico.**

Desde el mes de mayo las profesionales afectadas a la realización de dichas intervenciones no cuentan con un vehículo para desarrollar su tarea.

Desde entonces, el servicio solamente ha recibido demandas de vulneración de derecho a través del Call Center sin dar intervención a las mismas.

En época de pandemia, debido al aislamiento social obligatorio, las y los Niños y Adolescentes dejan de tener a su disposición la posibilidad de manifestar sus malestares en lugares como la escuela, centros de salud, clubes etc.

La permanencia obligada dentro de sus viviendas familiares impide que docentes, funcionarios públicos, vecinos, familiares, etc, puedan observar indicadores de vulneración de derecho en NNy A.

Es por esto que hoy más que nunca se hace necesario un servicio de atención telefónica como el que brinda la Línea 102, accesible a cualquier Niño, Niña y adolescente desde su hogar, pero para que sean restituidos derechos, es necesario que su funcionamiento esté garantizado tanto en la etapa de recepción, como en la etapa de intervención. Presentamos este pedido de informe y solicitamos el acompañamiento de mis pares.

**Fdo.: Soledad Díaz García - Luciana Echevarría - Marcelo Cossar - Dante Rossi - María Rosa Marcone - Aurelio García Elorrio - Cecilia Irazuzta**