



GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

2021 - Año de la Salud y del Personal Sanitario

Anexo

Número:

Referencia: Anexo I

Estrategia de rotación de tareas

Políticas de cuidado

El presente documento tiene como objetivo establecer una serie de definiciones conceptuales y técnicas para la **rotación de tareas** dentro de la Línea 144 PBA, en el marco de una política de cuidado de los equipos de teleoperadoras.

Una **política de cuidado** tiene como propósito visibilizar el impacto que las Violencias por razones de género tienen en quienes trabajan con ellas y elaborar propuestas a los fines de reducir el desgaste que las mismas provocan.

Por otro lado, el fortalecer y facilitar herramientas técnicas, marcos cognitivos y espacio de contención para las teleoperadoras de la Línea 144 PBA implicará la optimización de las tareas y supondrá también una forma de mitigar las consecuencias del abordaje de las violencias.

En consonancia con lo anterior, las **políticas de cuidado** destinadas a las teleoperadoras, tienen como objetivo lograr un mejoramiento de las condiciones laborales, 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.

Es preciso destacar que desde el inicio del año 2020 se han implementado políticas efectivas de cuidado tales como:

- promover la elaboración de pautas de autocuidado
- día de descanso
- extensión sin límite de minutos de la atención a las PSVG
- extensión sin límite de tiempo en la tarea de registro técnico de la carta de llamada.
- límite a la cantidad de llamadas que cada operadora tiene que atender en su turno.
- sistematicidad de reuniones de equipo
- dispositivo de escucha individual para las teleoperadoras.

Este espacio de escucha individual a teleoperadoras se inició en el mes de abril del 2020, como propuesta desde la Subsecretaría de Políticas Contra las Violencias por Razones de Género, y atendiendo a la situación de pandemia por COVID-19) pudiendo ser empleado a demanda de las trabajadoras. Esta herramienta de cuidado supone una estrategia técnica que permite instrumentar estrategias de revisión de emergentes y acompañamiento de situaciones en las diferentes tareas que llevan adelante las teleoperadoras. La posibilidad de identificar la necesidad de contar con este espacio es una buena práctica de actuación, dado que en el trabajo de abordaje de las violencias por razones de género es preciso no sólo el recurso conceptual y técnico para establecer una distancia óptima frente a las personas llamantes, sino también poder sostener una vigilancia epistemológica de nuestras vivencias, es decir reflexionar de manera continua sobre nuestro senti-pensares como actoras clave en el acompañamiento institucional de las PSVG.

Acerca de la rotación de tareas

El presente documento se centra en el diseño de la **rotación de tareas** como componente de una **política de cuidado y fortalecimiento de los equipos**. La misma ha sido diseñada a partir de las instancias de circulación de la palabra en supervisiones internas y externas. De igual manera, la rotación se ha definido contemplando los aspectos de salud laboral que exige el trabajo de atención a PSVG.

La propuesta de rotación de tareas permite promover la experticia de las teleoperadoras de la Línea 144 PBA en los diferentes requerimientos:

- modalidad de ingreso de casos de PSVG.
- producción de recursos técnicos (recursero, mapa de actores/as, estrategias de monitoreo de respuestas institucionales frente a las violencias por razones de género).
- producción de información estadística y conceptual en la atención a PSVG.

-desarrollo de espacios de formación continua y co-visión.

-trabajo de atención en territorio.

Es preciso señalar que la rotación será acordada/organizada por cada equipo de acuerdo a propuestas prefijadas por el espacio de la Dirección, la Supervisión Interna y las Coordinadoras, garantizando que se fortalezca el trabajo grupal y la complejidad de la estrategia de abordaje de los casos.

La estrategia de rotación que se presenta en este documento involucra el clima laboral y el fenómeno de la eficacia simbólica que produce la violencia por razones de género, que se replica al interior de los equipos y para ello se han desarrollado las instancias de supervisión interna y externa. Las hostilidades que muchas veces se presentan, se producen como forma de elaborar frustraciones propias de la atención a PSVG (Fridman, 2019), por ello es necesario **revisar de manera continua, el rol, la función y específicamente la tarea que organiza al equipo.**

De esta manera, 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 (de carácter trimestral) permita redefinir aspectos técnicos, conceptuales y subjetivos de los equipos, lapso tras el cual se evaluará el funcionamiento de la rotación.

La rotación se efectuará con las teleoperadoras de un mismo equipo de trabajo en cada turno.

1. En lo que respecta al medio de ingreso de casos se efectuará en la recepción y atención de las PSVG por **whatsapp y Telegram.**
2. En cuanto a la función de organización y respuesta del **mail institucional**, se prevé rotar por la tarea de atención al correo, aspecto vital de la articulación intra e interinstitucional.
3. La actualización continua del **recursero** constituirá una tarea de producción técnica.
4. Otra tarea de **producción técnica** será el trabajo metodológico cuanti y cualitativo a través de la estadística y el análisis conceptual de acuerdo a temáticas de interés y/o emergentes.
5. El desarrollo de **espacios pedagógicos de formación** y la producción de propuestas formativas.
6. El trabajo de **salida a territorio** con la finalidad de la atención situada.

La rotación se organizará a través de una grilla de trabajo con indicaciones específicas sobre las acciones y actividades que configuran cada tarea.

Estrategias de rotación de tareas

La rotación de tareas dentro de la Línea PBA tendrán las siguientes características:

- Cada coordinadora de turno será la responsable de organizar la rotación de tareas de las trabajadoras del turno.
- Las tareas entre las que se pueden rotar de **manera interna a cada turno** son las siguientes:
 1. Whatsapp y Telegram (Ver Guía de Procedimientos)
 2. Mail institucional de atención (Ver Guía de Procedimientos)
 3. Recursero
 4. Trabajo metodológico cuanti y cualitativo a partir del procesamiento de los datos registrados en Línea 144 PBA.
 5. Espacios pedagógicos de formación y la producción de propuestas formativas.
 6. Dispositivo territorial.

En las tareas de **whatsapp – telegram, mail institucional y recursero** debe trabajarse con corte semanal. Con respecto a esta última se realizará de manera diferencial en cada turno (*los turnos diurnos, días hábiles y en horario de atención administrativo para confirmar datos de contacto y demás aspectos y en los nocturnos y fin de semana para indagar en particular comisarías y hospitales, teléfonos de guardia*).

La rotación de tareas respecto del **espacio de formación y producción** supone cierta permanencia del equipo de teleoperadoras responsables de la producción de propuestas, así como de su implementación. En tanto que respecto de la modalidad de trabajo en el **dispositivo territorial**, se definirá en función de la propuesta de trabajo más amplia definida por la Subsecretaria.

Ejemplo de grilla de organización en cada turno según cantidad de teleoperadoras asignadas a cada tarea:

SEMANA: 30/11 al 4/12 de 2020					
TURNO:			Coordinadora:		
TAREA	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
TELÉFONO	6	6	6	6	6
MAIL	2	2	2	2	2
WHATSAPP TELEGRAM	2	2	2	2	2
RECURSERO	1	1	1	1	1

Descripción de las tareas

1. Whatsapp y Telegram

El servicio de mensajería instantánea se considera como complementario a la Línea 144 PBA, está pensado para aquellas situaciones de violencia por razones de género donde la víctima se encuentre conviviendo con la persona agresora, y por lo tanto imposibilitada de llamar. (Ver Guía de Procedimientos)

2. Mail institucional de atención

El mail atención144pba@ministeriodelasmujeres.gba.gob.ar se considera una vía auxiliar a la Línea 144 para la toma de conocimiento de situaciones de violencias por razones de género por parte del Ministerio de las mujeres, políticas de género y diversidad sexual PBA.

Por esta vía se espera que ingresen consultas referidas a situaciones de violencias por razones de género por parte de la PSVG o por terceras personas pero también consultas generales referidas a distintas temáticas (ej: cupo laboral trans, consultas de AG, etcétera) ante las cuales se brindara la información y la derivación respectiva. (Ver Guía de Procedimiento)

3. Recursero

La construcción técnica de un recursero se encuentra en permanente modificación y actualización, al igual que la experticia y formación de las/es teleoperadoras/es de la Línea 144 PBA. En tal sentido, en este documento se incorpora el diseño, evaluación y actualización del recursero en tanto una tarea técnica que puede ser efectuada para mejorar la calidad de escucha y de intervención en la Línea 144 PBA.

La tarea técnica de cartografiar actores/actoras clave para fortalecer las respuestas en las trayectorias institucionales que llevan adelante las PSVG cuando deciden “romper el silencio”, o cuando se encuentran en un riesgo alto, son sustanciales. Por esta razón, el recursero o mapeo de actores/actrices es una herramienta técnica que permite:

- monitorear el tipo de respuestas institucionales frente a intervenciones desde la Línea 144 PBA.
- evaluar el grado de eficacia de las intervenciones institucionales frente a las PSVG.
- identificar los recursos técnicos, simbólicos y presupuestarios estratégicos existentes en el territorio provincial. (Ver Guía de Procedimiento)

4. Trabajo metodológico cuanti y cualitativo a partir de los datos Línea 144 PBA.

El equipo de Investigación realiza informes cualitativos y cuantitativos a partir del procesamiento de la base de datos de la Línea 144 PBA. El propósito de la elaboración de este material se constituye en un elemento clave para visibilizar las diferentes manifestaciones de las violencias por razones de género así como también analizar las modalidades de intervención y articulaciones que se realizan a partir de las situaciones registradas. En este sentido la participación de las teleoperadoras en el análisis y la elaboración de los informes conforma una tarea muy valiosa para la Dirección de Investigación, Gestión y Planificación de Políticas Públicas contra las violencias.

5. Espacios pedagógicos de formación y la producción de propuestas formativas.

El Equipo de Formación Permanente es un espacio pensado para la formación de las teleoperadoras y la

problematización de la tarea, en pos de mejorar las condiciones de atención.

Se pretende abrir un espacio de intercambio de saberes y diseño de líneas de intervención que redunden en una práctica mejor comprendida y fundada de la temática, que contribuya a mejorar la calidad de asesoramiento y contención en la Línea 144 PBA.

Este espacio tiene por objetivos propiciar capacitaciones, talleres y otras instancias de formación internas de las teleoperadoras de la Línea 144 PBA a fin de garantizar una problematización continua de la tarea y las herramientas teórico-metodológicas utilizadas. Así como, generar espacios de formación en perspectiva de género y LGBTI+ para las teleoperadoras de la Línea 144 PBA.

6. Dispositivo territorial

Este dispositivo tiene como objetivo la primera escucha en situaciones de violencia por razones de género que afecte a mujeres y LGTBI+ a los fines de realizar una evaluación y en pos de brindar el abordaje correspondiente. En líneas generales, se ofrece asesoramiento, contención e información adecuada a la problemática.

Este dispositivo se pondrá en marcha ante estrategias de intervención determinadas por esta Subsecretaría en territorios determinados