



PROYECTO DE LEY

**LA CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE
SANCIONA CON FUERZA DE
LEY:**

**LÍNEA 102 - Servicio de Atención Telefónica para la Promoción y
Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes**

ARTÍCULO 1° - OBJETO. La presente ley tiene por objeto incorporar el servicio de atención telefónica gratuita y especializada de consultas, en adelante LÍNEA 102, para la prevención, promoción, difusión y protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes.

ARTÍCULO 2° - MISIÓN. La LÍNEA 102 forma parte del Sistema de Protección Integral de Derechos y tiene como fin escuchar, contener, informar, asesorar y derivar cuando sea necesario, a los efectos acercar las políticas públicas locales, provinciales y nacionales a niños, niñas y adolescentes y para la protección y garantía de sus derechos.

ARTÍCULO 3° - PRINCIPIOS. Los principios generales de la LÍNEA 102, reconocidos en la Convención de los Derechos del Niño, se basan en un abordaje integral, universal e igualitario:

- a)** No discriminación: prevalece la condición de persona por sobre cualquier otra condición.
- b)** Interés superior: se debe brindar la máxima satisfacción integral y simultánea de los derechos y garantías actualmente reconocidos en las leyes. Cuando exista un conflicto entre los derechos de niños, niñas y adolescentes frente a otros derechos igualmente legítimos, prevalecerán los primeros.
- c)** Autonomía progresiva: el derecho a ser oídos y que sus opiniones sean tenidas en cuenta de acuerdo a su madurez y desarrollo.



- d) Vida, supervivencia y desarrollo.
- e) Libertad de expresión y derecho a ser oídos.

ARTÍCULO 4° – FUNCIONES. Son funciones de la LÍNEA 102:

- a) Atender las consultas sobre Protección Integral de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes;
- b) Articular con los organismos gubernamentales y no gubernamentales a fin de realizar un abordaje integral y comunitario de las situaciones de niños, niñas y adolescentes;
- c) Contener a niños, niñas y adolescentes víctimas de vulneraciones de derechos;
- d) Informar sobre las políticas públicas locales, provinciales y/o nacionales existentes que le permitan a niños, niñas y adolescentes el acceso a sus derechos;
- e) Fortalecer el ejercicio de ciudadanía de niños, niñas y adolescentes, garantizando el derecho a opinar y ser oído;
- f) Realizar intervenciones de manera conjunta con otros organismos del Estado y de la Sociedad Civil, ante situaciones de vulneración de sus derechos;
- g) Derivar, según prioridades y especificidad de las intervenciones requeridas;
- h) Monitorear y evaluar el funcionamiento institucional y contribuir a los lineamientos de la política pública mediante la información recolectada;
- i) Promover el mejoramiento de la LÍNEA 102 mediante la escucha y participación de niños, niñas y adolescentes.

ARTÍCULO 5° - AUTORIDAD DE APLICACIÓN. La Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia de la Provincia de Santa Fe, o el organismo que en el futuro lo reemplace, es la autoridad de aplicación de la presente Ley.

ARTÍCULO 6° - FUNCIONAMIENTO. La LÍNEA 102 brinda atención personalizada, específica y permanente, bajo un enfoque de derechos y desde



una mirada preventiva y promocional, durante las veinticuatro (24) horas del día de todos los días del año, ante la consulta o necesidad manifestada por:

- a) Niños, niñas y adolescentes y,
- b) Familiares, allegados/as, agentes públicos o cualquier adulto/a que haya tomado conocimiento de un hecho o acto que vulnere, impida o afecte de cualquier modo la máxima satisfacción, integral y simultánea de los derechos de niños, niñas y adolescentes.

ARTÍCULO 7° – INTEGRACIÓN. La LÍNEA 102 está integrada por un Equipo Técnico compuesto por personal especializado en infancia y adolescencia, y por un Equipo de Consultores/as Telefónicos.

Dicho equipo debe contar con supervisión y capacitación permanente.

ARTÍCULO 8° – REGISTRO. La información recolectada y generada por la LÍNEA 102 es registrada bajo los criterios e indicadores comunes establecidos por la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia, a los efectos de su sistematización que sirva de recurso para el diseño, planificación, evaluación y adecuación de las políticas públicas.

ARTÍCULO 9° – TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN. La LÍNEA 102 incorpora progresivamente las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) con el objetivo de diversificar y enriquecer los canales de atención.

ARTÍCULO 10° – CONVENIOS. Autorízase a la Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia de la Provincia de Santa Fe a celebrar convenios con la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia del Ministerio de Desarrollo Social y con las Universidades Nacionales en el territorio provincial a fin de la creación, sostenimiento y/o fortalecimiento de la LÍNEA 102.

ARTÍCULO 11° – DIFUSIÓN Y PUBLICIDAD. La Autoridad de Aplicación instrumenta campañas de difusión y publicidad de la línea 102.



Toda información que se emita a través de los servicios de comunicación audiovisual del territorio provincial acerca de episodios de derechos vulnerados de niños, niñas y adolescentes, incluirá una mención expresa a la LÍNEA 102.

ARTÍCULO 12° – PRESUPUESTO. El Presupuesto Anual de Gastos y Cálculos de Recursos de la Provincia debe computar los gastos de funcionamiento de la LÍNEA 102 dentro de las partidas presupuestarias asignadas a la Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia, o el organismo que en el futuro lo reemplace.

ARTÍCULO 13° - REGLAMENTACIÓN. El Poder Ejecutivo deberá reglamentar la presente Ley en un plazo de noventa (90) días.

ARTÍCULO 14° – COMUNICACIÓN. Comuníquese al Poder Ejecutivo.

Agustina Donnet
Diputada Provincial

Rubén Giustiniani
Diputado Provincial

FUNDAMENTOS

Sr. Presidente:

Este proyecto fue presentado con anterioridad por el Bloque Igualdad, en fecha 21 de agosto de 2020, bajo Expte. N.º 39822, y tras caducar, volvemos a insistir en su tratamiento legislativo.

La línea 102 es un dispositivo especializado del Sistema de Protección Integral de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes. Consiste en un **servicio telefónico de atención gratuita para la escucha, contención y orientación personalizada para niños, niñas y adolescentes**, que también



realiza intervenciones, en coordinación con otros organismos del Estado, ante situaciones de vulneraciones de los derechos de las infancias. Su funcionamiento está previsto los 365 días del año, las 24 horas del día.

En septiembre de 2021, el Gobierno de la provincia anunció que puso en funcionamiento la línea 102¹. La Secretaría provincial de Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia, Patricia Chialvo, expresaba en el anuncio que el inicio de las gestiones “fue una preocupación surgida en la pandemia, ya que muchas de las personas que trabajamos desde las distintas provincias nos preguntamos a quién le estaban contando los chicos lo que les estaba pasando”. Preocupación que compartíamos, ya que durante el período de Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio se vió interrumpida la presencialidad en las instituciones del Estado – escuelas, centros de salud, centros de acción familiar, etc.-, espacios donde las infancias muchas veces se sienten en un ambiente de confianza y encuentran la escucha atenta de las/os adultas/os para contar lo que les está pasando, siendo los primeros lugares desde donde se detectan las situaciones de vulneraciones y desde donde se inician las primeras acciones para la protección y restitución de derechos.

Celebramos la puesta en marcha de la línea 102 en nuestra provincia, pero también entendemos necesario que este dispositivo cuente con una norma que regule su funcionamiento, para garantizar, en primer término, su continuidad y, luego, para definir sus funciones y asegurar aspectos procedimentales y de integración, a fin de mantener el perfil especializado del servicio.

La línea 102 un instrumento federal para la promoción, protección y difusión de los derechos de las niñas, los niños y adolescentes en Argentina, con ejecución en cada una de las provincias. Actualmente funciona en CABA y las provincias de Buenos Aires, Jujuy, Salta, Tucumán, La Rioja, Catamarca, Santiago del Estero, Formosa, Chaco, Misiones, Corrientes, Entre Ríos, San Juan, Neuquén, Mendoza, Córdoba y, a partir de septiembre de 2021, como

1 <https://www.santafe.gob.ar/noticias/noticia/272404/> (Consulta: 28/04/2022)



decíamos antes, se incorporó la provincia de Santa Fe. La Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia acompaña a los Estados provinciales en su implementación, adecuación y fortalecimiento a través de la capacitación de los equipos de trabajo, brindando apoyo técnico y financiero, realizando el monitoreo de su funcionamiento, sistematizando la información recibida a través de los llamados y facilitando la articulación interinstitucional.



Fuente: <https://www.argentina.gob.ar/noticias/linea-102-una-herramienta-para-proteger-los-derechos-de-ninos-ninas-y-adolescentes> (Consulta: Agosto de 2020)

Frente a la pandemia, desde la disposición de la medida excepcional de aislamiento social, preventivo y obligatorio habían aumentado en un noventa



por ciento (90%) las llamadas de consulta o denuncia sobre vulneraciones de derechos de las infancias, así lo afirmaba la coordinadora de la línea 102 de la Ciudad de Buenos Aires en un medio de comunicación nacional. Este aumento se replicó en las líneas 102 de la provincia de Buenos Aires y en líneas similares de las provincias de Mendoza, Salta y Catamarca, según aseguraban desde la Dirección de Gestión y Desarrollo de la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia, área encargada de coordinar todas las líneas del país. Varios factores confluyen, la permanencia continua de las infancias en sus hogares por no poder concurrir a las instituciones educativas, deportivas y/o comunitarias, las tensiones familiares que generaba el encierro y las dificultades económicas en los hogares, lo que provocaron un incremento en los llamados a las líneas 102, que dejaban en evidencia, al mismo tiempo, un ascenso en las violencias hacia Niños, Niñas y Adolescentes.

Según la información proporcionada a través del el sitio web www.argentina.gob.ar, la provincia de Santa Fe – hasta agosto de 2021- contaba con dos números de teléfonos celulares, que vamos a coincidir en que no garantizan la atención telefónica gratuita y universal. A esta situación, se sumaba las declaraciones de Alejandra Perinetti, Directora Nacional de Aldeas Infantiles, organización de la sociedad que trabaja en la ayuda de las infancias de barrios vulnerables, quien, preocupada por el funcionamiento de los servicios de atención telefónica, declaró: “verificamos que algunos números no funcionan o no atienden todos los días las 24 horas. Por ejemplo, en Santa Fe dan un número de celular en el que no atiende nadie”².

La línea 102 tiene por objetivo brindar atención a niñas, niños y adolescentes con el fin de escuchar, contener, prevenir y derivar cuando sea necesario, a los efectos de acercar las políticas públicas existentes que les permitan a las infancias el acceso a sus derechos. Por eso, la línea debe

2 Soler, Paula (24 de junio de 2020). Coronavirus. "Mi hermano me golpeó y mis papás viven alcoholizados": crece el calvario de chicos maltratados en cuarentena. Argentina: La Nación. Recuperado de: <https://www.lanacion.com.ar/sociedad/linea-102-nid2367557>



reunir la información de todos aquellos organismos públicos, organizaciones de la sociedad civil y servicios que diseñan, planifican, coordinan, orientan, ejecutan y supervisan las políticas públicas en el ámbito nacional, provincial y municipal, destinados a la promoción, prevención, asistencia, protección, resguardo y restitución de los derechos de las niñas, niños y adolescentes, a la vez que acercar los medios a través de los cuales se asegure el efectivo goce de los mismos.

En su funcionamiento, el cumplimiento con los estándares de calidad consensuados internacionalmente es fundamental, por eso, proponemos asegurar que el servicio cuente con personal especializado y amplia accesibilidad de información como pre-requisitos para que el servicio funcione como dispositivo de acceso del Sistema de Protección Integral. Asimismo, respetar los criterios e indicadores comunes establecidos por la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia para la recolección de datos, es indispensable a los fines de contar con información sobre las infancias en el territorio sistematizada que sirvan a los fines de la planificación, diseño y ejecución de las políticas públicas destinadas a este sector poblacional en todas las órbitas.

Una disposición antecedente que recuperamos para esta iniciativa es la de incluir la mención expresa a la línea 102 en toda información que se emita a través de servicios de comunicación audiovisual acerca de episodios que derechos vulnerados de niños, niñas y adolescentes, como se estableció por medio de la Ley Nacional Nro 27.039 respecto de la línea 144. También nos interesa estar cerca de los canales de comunicación disponibles y que con mayor frecuencia utilizan niños, niñas y adolescentes, por eso proponemos que la línea incorpore progresivamente las TICs a los efectos de diversificar y enriquecer los canales de atención.

Por las razones expuestas en los fundamentos solicitamos a nuestros pares su acompañamiento para la aprobación del presente Proyecto de Ley.



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

Agustina Donnet
Diputada Provincial

Rubén Giustiniani
Diputado Provincial

*2020 – AÑO DEL BICENTENARIO DEL PASO A LA INMORTALIDAD DEL
GENERAL MANUEL BELGRANO*

General López 3055 – (S3000DCO) – Santa Fe – República
Argentina