Percepciones de los usos del Registro Estadístico Unificado de Niñez y Adolescencia de Buenos Aires¹

Mariana Cecilia Ortale

Resumen

Como parte de la implementación de las políticas de promoción y protección integral de Derechos de la Niñez y Adolescencia en la provincia de Buenos Aires, funciona el Registro Estadístico Unificado de Niñez y Adolescencia (REUNA). Es una plataforma informática a disposición de usuarios habilitados, que reúne en su base de datos la casuística por la que se solicita intervención a los dispositivos municipales y provinciales de promoción y protección cuando se conoce la vulneración de derechos de niñas, niños y/o adolescentes.

El artículo presenta los resultados del relevamiento realizado en 2013 mediante encuestas a 3 tipos de actores: efec-

¹El presente trabajo retoma los hallazgos del Trabajo Integrador Final de la Carrera de Especialización en Políticas Sociales de la Facultad de Trabajo Social de la UNLP.

tores que no poseen experiencia en la herramienta, personal que hacía uso y miembros del equipo técnico del Registro. La indagación se centró en obtener una mirada específica de cada grupo de actores y a su vez comparativa de las percepciones de los usos concretos e imaginados. Ellas fueron entendidas como las evaluaciones de rasgos generales y específicos de la herramienta (prestaciones, características y dispositivos disponibles a través del Registro) y de las prácticas (como aquellas acciones que efectivamente se llevan a cabo).

Palabras claves: niñez, registro, evaluación.

Introducción

La conceptualización y definición de la niñez en las diferentes escalas (internacional, nacional y provincial) ha transitado a lo largo de la historia reciente por distintas configuraciones, dando lugar a diversas políticas y estrategias de atención públicas. Este proceso se encuentra en la actualidad atravesando por una etapa marcada por un importante cambio de paradigma: del anterior esquema, donde la niñez problemática era abordada bajo la visión de los "menores delincuentes" como objeto de derechos, a la actual conceptualización de la promoción y protección de los niños, niñas y adolescentes (NNyA) como sujetos de derechos. Esto representa un verdadero avance no sólo en la cosmovisión de la niñez sino en las políticas públicas que se están implementando en concordancia.

En la provincia de Buenos Aires, la Ley 13.298 que define el denominado Sistema de Promoción y Protección Integral de Derechos del Niño (SPPIDN) desde el año 2007, tiene las dificultades propias de un cambio de normativa cuyo paradigma anterior predominó en nuestro país y en la Provincia por décadas. No sólo se han modificado los protagonistas (del poder judicial como eje al poder ejecutivo como actor inicialmente central en un contexto de corresponsabilidad de todos los actores que rodean la vida de los NNyA) sino que se está en presencia de una nueva manera de entender la gestión y el diseño de las políticas de niñez.

El REUNA se ofrece como un recurso de gestión administrativo novedoso, que se adapta a la conceptualización de la niñez encuadrándose en las transformaciones establecidas de acuerdo a la legislación y paradigma vigentes. Se encuentra activo en los organismos provinciales dependientes de la Secretaría de Niñez y Adolescencia (SNyA)² -tanto en la sede central como en las reparticiones distribuidas en la provincia- y en un elevado número de municipios. Con el Registro, desde el año 2010 de manera gradual, cada NNyA con derechos vulnerados por el que se interviene posee un legajo digital con las acciones desplegadas por los diferentes actores del SPPIDN en pos de restituir sus derechos. La informatización de estas acciones habilita la consulta permanente, la posibilidad de realizar estadísticas, conocer la

² Al momento de la revisión del TIF, la SNyA perdió rango y paso a ser Organismo Provincial de Niñez y Adolescencia dentro del Ministerio de Desarrollo Social. Se decidió mantener la descripción ya que en ese marco administrativo se realizó la investigación.

situación de la Niñez en el territorio y dimensionar el propio trabajo, pudiendo así diseñar y evaluar políticas públicas territoriales por la base de datos resultante de las acciones allí volcadas.

En este sentido, es que resulta de interés y es el objetivo general poder conocer cuestiones vinculadas al REUNA a través de la indagación de las percepciones de los usos y prácticas de esta herramienta en la provincia de Buenos Aires que tienen los actores implicados en la política social de Niñez en 2013, todos ellos efectores del SPPIDN.

Como producto se obtiene un importante insumo proveniente de los tres tipos de usuarios identificados: quienes ya cuentan con el Registro para su tarea cotidiana, quienes prontamente lo harán, como así también los equipos técnicos del nivel central (SNyA) que tienen con la herramienta un vínculo particular.

El trabajo se desarrolla como un medio de acercamiento de una dimensión de la evaluación de políticas públicas, en particular de políticas sociales de niñez. Se pretende brindar resultados en términos de evaluación de los propios actores quienes señalarán los puntos clave para conocer los elementos previstos con la implementación del RE-UNA, junto con aquellas cuestiones para poder fortalecer, mitigando las debilidades y desarrollando cuestiones que reduzcan las amenazas en pos de potenciar las oportunidades. Todo ello, con el fin último de lograr una mejor calidad de la política pública actual de Niñez, en particular en la provincia de Buenos Aires.

La nueva configuración de las políticas de Niñez en la provincia de Buenos Aires: el Sistema de Promoción y Protección integral de Derechos del Niño

La Convención Internacional de los Derechos del Niño (CDN) —adoptada por Naciones Unidas en el año 1989— y con rango constitucional según el artículo 75 inc. 22 de nuestra Constitución en la reforma de 1994,- exige a sus Estados parte adaptar sus estructuras políticas, burocráticas e institucionales al nuevo paradigma de Promoción y Protección Integral de los Derechos del Niño. El paradigma sobre el que se asienta la Convención forma parte de lo que se denomina el enfoque basado en derechos. Según Abramovich este enfoque se considera

El primer paso para otorgar poder a los sectores excluidos y reconocer que ellos son titulares de derechos. Al introducir este concepto se procura cambiar la lógica de los procesos de elaboración de políticas, para que el punto de partida no sea la existencia de personas con necesidades que deben ser asistidas, sino sujetos con derecho a demandar determinadas prestaciones y conductas. (Abramovich, 2006, p. 35).

La Argentina, se ha enmarcado bajo el denominado "enfoque de derechos en las políticas y estrategias de desarrollo" ya que considera el derecho internacional sobre derechos humanos como un marco conceptual que es aceptado por la comunidad internacional y que puede ofrecer un sistema coherente de principios y reglas en el

ámbito del desarrollo local. Así, la Ley Nacional № 26.061 de Protección Integral de los Derechos de las niñas, los niños y adolescentes, se sanciona en la Cámara de Diputados en 2005. El marco normativo nacional impulsó a concretar en el territorio de la provincia de Buenos Aires, la adaptación de su legislación como base para las transformaciones legales, administrativas y organizativas en pos de darle a la niñez una respuesta acorde al contexto global. En el año 2007 se reconoce la plena vigencia de las leyes provinciales N°13.298 de Promoción y Protección Integral de los Derechos del Niño y más tarde, la N°13.634 de creación de Fuero de Familia y Justicia Penal Juvenil derogando definitivamente el decreto ley № 10.067/83 (denominado Patronato de Menores, que presentaba la atención de los "menores" bajo una perspectiva paternalista donde, según el artículo 2 inciso a., es el Juez "el que tiene competencia exclusiva para decidir sobre la situación del menor en estado de abandono o peligro moral o material, debiendo adoptar todas las medidas tutelares necesarias para dispensarle amparo"). A partir de la promulgación de la Ley 13.298 se entiende que este 'nuevo Niño' no debe ser tutelado, sino promovido y protegido en el disfrute pleno de sus derechos.

Se traslada el eje de intervención de las cuestiones relacionadas a la infancia desde la potestad del Tribunal de Menores hacia el Poder Ejecutivo, creando nuevas instituciones a tal fin: los Servicios Locales de Promoción y Protección de Derechos del niño (SLPPD) y los Servicios Zonales de Promoción y Protección de Derechos (SZPPD).

Ambos dispositivos, los primeros de incumbencia municipal y los segundos provinciales, están conformados por un equipo interdisciplinario (Abogados, Psicólogos, Antropólogos, Trabajadores Sociales, Sociólogos, Psicopedagogos) quienes son inicialmente los que toman intervención ante la situación presentada por cualquier actor de la vida social donde se plantea la vulneración de derechos o el riesgo de ella de cualquier NNyA. Dicha intervención presenta una característica especial de acuerdo al tipo de vulneración de derechos con que se trate: no requiere la misma acción, por ejemplo, el no tener cubierto el calendario de vacunación, que sufrir abuso sexual intrafamiliar o maltrato en dicho ámbito. Ante situaciones como la última, desde el poder ejecutivo, es posible que se resuelva retirando al niño o niña de su núcleo familiar y se articula con el Poder Judicial para que tome las acciones que se consideren necesarias respecto a los adultos, mientras que el Poder Ejecutivo protege al NNyA. En caso de que exista familia ampliada que quiera y pueda se hará cargo por los cuidados del NNyA y, en los casos en que este actor no exista o no pueda cuidarlo, se produce la inclusión en Hogares convivenciales que pueden ser tanto oficiales como no oficiales (aunque siempre conveniados y controlados por el poder ejecutivo) como última instancia.

Cuando la vulneración de derechos está relacionada con la falta de recursos familiares básicamente del tipo económico, el Estado brinda (de acuerdo a la política nacional, provincial y municipal vigente) programas de asistencia social que colaboren para que las familias puedan garantizar los derechos asociados con la asistencia educativa, salud, alimentación, vestimenta y vivienda, entre otros.

La noción de integralidad es clave y significa que la protección procura abarcar todas las dimensiones de la vida y desarrollo de los NNyA, intentando superar la brecha entre los derechos civiles y políticos y los económicos, sociales y culturales. En este sentido, el paradigma tiene un conjunto de disposiciones destinadas a reconocer y garantizar los derechos del NNyA a la sobrevivencia, el desarrollo, la protección y la participación; derechos que están completamente integrados, interrelacionados, e interdependientes entre sí, que exigen su satisfacción conjunta para la consecución efectiva del desarrollo. De esta interdependencia se deriva la necesidad de una protección integral, por lo que no resulta admisible que con el pretexto de proteger algunos derechos se terminen vulnerando otros. La promoción y protección integral consagra, además, la prohibición de discriminar al NNyA por las características personales de sus padres, tutores o responsables, con lo cual se deslegitima una de las prácticas comunes del viejo sistema tutelar: la declaración de abandono por la falta de medios materiales de los padres del NNyA. En este sentido, la mayoría de las leyes de protección integral prohíben expresamente la separación del niño de sus padres o responsables familiares por la mera carencia de recursos materiales de éstos.

El principio de efectividad convoca no sólo a las áreas especializadas en Niñez del Estado, sino que orienta las

políticas sectoriales y exige una mayor coordinación entre ellas de modo de evitar fragmentaciones, superposiciones o vacíos significativos. Asimismo, exige reconsiderar la relación entre Estado y sociedad civil y la de las instituciones de nivel central con las locales, promoviendo la articulación y la intersectorialidad, creando espacios de participación de los propios interesados: los NNyA, sus familias y las organizaciones de la sociedad civil.

La responsabilidad en la protección de los derechos reconocidos a la Niñez no sólo recae sobre los padres o responsables directos del NNyA, sobre un área del ejecutivo con competencia en infancia o sobre la justicia especializada sino que, aún con diferentes grados, la protección integral de la Niñez convoca a diferentes actores, gubernamentales y no gubernamentales en el ámbito de su competencia específica y de conformidad al principio de participación comunitaria, en virtud del principio de co-responsabilidad.

Políticas Públicas, Políticas Sociales y Evaluación

La investigación se aborda con la definición de políticas públicas entendida como "el conjunto de objetivos, decisiones y acciones que lleva a cabo un gobierno para solucionar los problemas que en un momento determinado los ciudadanos y el propio gobierno consideran prioritarios". Las políticas públicas y en particular las políticas sociales, han sido diseñadas con la motivación de garantizar el bienestar de los ciudadanos y ciudadanas adoptando diferen-

tes formas de acuerdo al contexto económico, político, social y cultural predominante.

Dichos diseños no son solamente de tipo propositivo sino que han sido cristalizados en un conjunto de dispositivos de instituciones públicas las que, mediante recursos también públicos, han permitido la puesta en marcha de las políticas. Esta "máquina en movimiento" ha intentado brindar las respuestas entendidas como valiosas para responder a los problemas sociales existentes.

En este trabajo lo que se persigue es la indagación sobre una herramienta concreta que atraviesa la política en particular, presentando una mirada específica sobre el SPPIDN. Se entiende, junto con Mokate que:

la provisión de información que sea de interés o de utilidad para los gestores puede por sí misma incentivarles para que continúen participando en el registro o recopilación de datos de buena contabilidad. Si los gestores más cercanos a la población objetivo registran datos y los remite a un nivel de gestión más agregado, ese nivel puede agregar los datos, analizar la información y volverla a remitir a los establecimientos más desagregados, para que éstos puedan comparar los indicadores sobre su gestión en relación con los de otros establecimientos, en relación a sus gestiones pasadas y/o en comparación con algunos estándares. Esta información de alguna forma les sirve de retroalimentación y les indica caminos para mantener y/o fortalecer su gestión. A su vez, le señala que los datos

que recopilan tengan algún uso o interés y les motiva a continuar y/o mejorar su recopilación. (Mokate, 2003, p. 31)

La investigación que se propone es de tipo evaluativa, y tiene como ánimo acercar a los gestores información sobre el diseño, la implementación y los usos que se le asignan al REUNA a partir del análisis y la comparación de los diferentes actores. Presenta un doble propósito: el de publicar los resultados desde la investigación con el fin último de construir conocimiento y de señalar cursos de acción para aportar a la mejora del programa estudiado y aportar información para permitir acciones futuras.

El producto que esta investigación pretende está en sintonía con lo propuesto por Bustelo sobre las sugerencias y recomendaciones a las que se intenta arribar. Son "posibles líneas de acción a seguir respecto al programa o política evaluada, cambios propuestos en el programa o cosas a mantener en el mismo o consejos para la mejora dirigidos a los patrocinadores, responsables y/o profesionales del programa".

Para Manuel Tamayo Sáez, la evaluación es la última fase del proceso de la política pública, y como éste es cíclico, es también la primera porque conduce a una revisión del estado del problema (1997, p. 288). El fin es, de acuerdo con el autor, "producir información para orientar los nuevos procesos de decisión, introduciendo modificaciones a la política o la sucesión de ésta por una más adecuada".

Resulta relevante la definición de la evaluación de programas y proyectos sociales acuñada por Nirenberg, quien

la define como "una actividad programada de reflexión sobre la acción, basada en procedimientos sistemáticos de recolección, análisis e interpretación de información, con la finalidad de emitir juicios valorativos fundamentados y comunicables, sobre actividades, resultados e impactos de esos proyectos o programas y formular recomendaciones para tomar decisiones que permitan ajustar la acción presente y mejorar la acción futura".

En este sentido, se pretende aportar en la posible mejora del accionar del Estado, en cuanto al diseño, gestión y resultados de sus políticas sociales.

García Puente, aúna en gran medida los componentes identificados de la evaluación de políticas sociales, respecto de la definición centrada en el perfil más de tipo técnico junto con la finalidad de aportar información valiosa para el hacedor de política. La autora entiende que sería entonces "una actividad técnica y política, programada y sistematizada, cuyo fin es analizar los resultados de las políticas gubernamentales en base a juicios fundamentados, no la concebimos como un mero método técnico, sino por su propósito de brindar información para la planificación y las decisiones políticas".

De los tipos de evaluaciones existentes, la que se despliega aquí es la denominada "evaluación social", ya que el objetivo es conocer "los problemas o dificultades de la implementación a partir de la evaluación que realizan los diversos actores, es decir está enfocada en la perspectiva de los actores del programa desde sus diversos roles, ya sea como beneficiarios directos, indirectos, técnicos u organismos responsables. Por lo que podemos sostener que es una evaluación que pretende identificar los efectos del Programa desde la perspectiva de los propios intervinientes, y a partir de allí analizar el proceso de implementación".

Al respecto cabe una aclaración. El análisis que se realiza en éste tipo de evaluaciones, que incorporan las percepciones del programa de los diversos actores involucrados en el mismo, está vinculado con el objeto de conocer el efecto del programa, como señalan Meny y Thoening "el efecto puede ser comprensible concreto y material, pero también de forma simbólica y abstracta (...) los efectos se refieren a las opiniones y a las percepciones de la gente (...) puede tratarse de la satisfacción que experimentan, o no, los usuarios o los beneficiarios de una intervención".

En este contexto, una indagación de estas características para abordar el REUNA requerirá reconocer como dimensiones centrales a las percepciones de los actores (entendidas como las evaluaciones de rasgos tantos generales como específicos vinculados a la herramienta, centralmente en torno las prestaciones, características y dispositivos disponibles a través del Registro, concretos y/o imaginados) y a las prácticas (como aquellas acciones que efectivamente se llevan a cabo en el REUNA).

El REUNA: su implementación, características y usos.

El REUNA es un sistema de registro, almacenamiento y procesamiento de datos que funciona mediante Intranet del sistema provincial e Internet. Se encuentra en fun-

cionamiento desde diciembre de 2011 y responde al artículo 16 inciso 5 del decreto reglamentario 300/05 de la Ley 13.298 el cual señala que la autoridad de aplicación deberá "Implementar un Registro Unificado de todos los destinatarios que sean atendidos por el Estado Provincial, los municipios y las organizaciones no gubernamentales en el territorio provincial. Dicho Registro contendrá todas las acciones realizadas con cada niño y su familia, y servirá de base de datos para la planificación y seguimiento de las intervenciones que sean requeridas de cada instancia gubernamental y comunitaria".

El REUNA es una plataforma informática que se encuentra a disposición de los usuarios habilitados, reuniendo en su base de datos toda la casuística por la que se solicita intervención a los Servicios Zonales y Servicios Locales de la provincia de Buenos Aires. Cada NNyA con derechos vulnerados o con graves amenazas a los mismos, y que son atendidos, posee en el REUNA un legajo digital, el cual se constituye en un historial de todas las intervenciones que son realizadas en el marco de la estrategia de restitución de derechos que se esté llevando adelante. Se incluye información tanto personal (nombre, edad, sexo, dirección, DNI, escolaridad, nacionalidad, situación de vulneración que atraviesa, acciones que se realizan, notificaciones presentadas, entre otros) como familiar (datos personales de los referentes).

De este modo, todas aquellas situaciones de vulneración de derechos detectadas por organismos provinciales tales como Ministerio de Salud, Ministerio de Cultura y Educación, Ministerio de Seguridad, Poder Judicial, como dependencias municipales y no estatales, son derivadas a los respectivos SZPPD, y desde éstos, generalmente a los SLPPD, a fin de un tratamiento local de las problemáticas que atraviesan a los NNyA y sus familias. En el marco de esta constelación, el REUNA centraliza gran parte de las intervenciones realizadas erigiéndose en una base de datos confiable.

En nuestro país no existe aún un banco de información que unifique todos los datos de los que se disponen, actualmente de modo fragmentado, en diversos organismos. En este sentido, es dable destacar la existencia del REUNA. De todas formas, es necesario señalar que, aun logrando hacer un esfuerzo a nivel provincial o incluso nacional por articular los distintos registros de denuncias, sólo se trataría de los casos denunciados o al menos detectados por referentes familiares o institucionales, quedando por fuera la gran cantidad de situaciones que aún se encuentran invisibles.

De acuerdo al decreto 11/12 del 13 de enero de 2012 se establecen las acciones, entre otras:

- Implementar y mantener actualizado el REUNA donde se incluyan nominalmente todos los NNyA que ingresan SPPIDN mediante la carga informatizada de los datos personales y familiares a los fines del seguimiento efectivo, integrado y optimizado de las prestaciones brindadas (punto 6).

- Informar los datos suministrados a través del REUNA a las áreas pertinentes para la formulación, diseño, ejecución y evaluación de la política de promoción y protección de los derechos de la niñez y adolescencia en el territorio provincial (punto 7).
- Asistir y capacitar a los SZPPD y SLPPD sobre el funcionamiento del REUNA, mediante encuentros personalizados, mesas de ayuda telefónica y tutoriales a fin de garantizar el efectivo desempeño del Sistema (punto 8).
- Generar análisis estadísticos para su utilización en la asistencia, apoyo, seguimiento y evaluación de los procesos de planificación y gestión de las acciones locales, en coordinación con las áreas competentes (punto 9).
- Definir criterios respecto de las situaciones que ameritan la apertura de legajos, el modo en que éstos serán codificados, lenguaje común para describir distintos tipos de intervenciones, de problemáticas, entre otros (punto 11).
- Elaborar documentos y protocolos sobre codificación y numeración de legajos de manera automática y en forma correlativa para todos los SZPPD y SLPPD de la Provincia (punto 12).

Estas acciones se pueden agrupar en dos: por un lado, las cuestiones vinculadas con la implementación del Registro (adaptaciones, capacitaciones, asistencia, manuales, guías, protocolos) y por otro, el uso de la información vinculado a las políticas públicas. Respecto de esto último, se plantea como proveedor de información que permita colaborar en

la formulación, el diseño, la ejecución y la evaluación de la política que se concrete en el nivel provincial como así también su utilización a nivel local (con los SLPPD) también para la evaluación y seguimiento de las acciones que se diseñen.

El REUNA en el marco de la política de Niñez de la Provincia, se puede vincular con los diversos usos que ofrece respecto de:

1: La atención de los NNyA con derechos vulnerados: como herramienta inmediata para conocer la condición y situación de cualquier NNyA por el que se solicite intervención; esta información evita superposición de acciones y la necesidad de articular acciones con otros organismos estatales y no estatales ya que se puede contar con los antecedentes (si lo hubiera) y poder accionar de forma conjunta. Además de conocer la trayectoria de las intervenciones, se cargan y actualizan las que se realizan, modificando así el registro en papel al digital.

2: La tarea cotidiana de los efectores/trabajadores: como tecnología de la información, agiliza la tarea de los trabajadores (cuando se encuentran cubiertas las condiciones mínimas de equipamiento tecnológico y de conectividad) puesto que se concentran en las funciones del Registro la práctica totalidad de las actividades (ya sea de características de los NNyA como de recursos en territorio para llevar adelante las estrategias de restitución de derechos) que se deben registrar y consultar.

3: Extracción de *estadísticas sobre la Niñez en territo*rio y articulación de acciones a nivel local: como registro que permite extraer estadísticas barriales, municipales o regionales sobre la situación de vulneración de derechos y lograr así apuntar los recursos del nivel local existentes para comenzar con acciones no solo de protección sino de prevención y promoción en conjunto con el resto de los organismos responsables e involucrados con la política de Niñez: Educación, Salud, Seguridad, Justicia, OSC, Programas Municipales, entre otros. Este uso se encuentra entonces vinculado particularmente con la gestión y elaboración de políticas públicas.

4: Evaluación de políticas públicas y gestión de recursos: como cuestión central, el aportar a la generación de conocimiento estadístico confiable y actualizado puede ser utilizado en los diferentes niveles de gestión para generar y evaluar políticas de modo corresponsable con los diversos actores tanto provinciales (Ministerio de Salud, Dirección General de Cultura y Educación, Ministerio de Seguridad y Justicia, entre otros) como municipales.

Se puede pensar también al REUNA como parte de la construcción de capacidades institucionales en un contexto de reestructuración del Estado distanciado del poder del mercado, más bien como "solucionador" de los efectos negativos de éste en la década del noventa con el visto bueno del Estado. Se entiende esta capacidad institucional como: "...reglas de juego formales e informales que estructuran las relaciones entre grupos, individuos, gobiernos, enmarcando las posibilidades de vinculación e intercambio de los distintos sectores (...) en segundo término como

rutinas organizacionales que actúan como mecanismos reiterados y conocidos, a través de los cuales se establecen roles y pautas que facilitan la toma de decisiones para arribar a resultados al menos satisfactorios (...) y finalmente como mapas cognitivos, como cosmovisiones a partir de las cuales los sujetos interpretan la realidad que los rodea y de este modo actúan como marco que da sentido, guía y delimita las acciones posibles".

De acuerdo a información provista por el Equipo REU-NA en 2013, desde su inicio hasta diciembre de 2012, las bases de datos incluían más de 138.000 intervenciones o acciones concretas sobre cada NNyA (73.800 fueron cargadas solo en 2012, implicando una carga de aproximadamente 1.300 intervenciones por semana). Los legajos que representan a cada uno de los NNyA sobre los que se interviene que se encuentran incorporados en el Registro ascienden a 37.000.

Metodología

Decisiones de selección

En busca de lograr recuperar la heterogeneidad de los actores en el marco de la implementación del REUNA es que se planteó un muestreo estratificado según el vínculo existente con el Registro. En este sentido, se tomaron tres atributos clasificatorios: el grado de implementación del REUNA (si cuentan con él como herramienta de trabajo o no), el tamaño del Municipio en que desarrollan su actividades (si forman parte de los Municipios de menor

envergadura, del Gran Buenos Aires o aquellos de mayor tamaño ubicados en el interior de la Provincia³) y el ámbito de aplicación (si forman parte de ámbitos de implementación directa en los territorios -SLPPD y SZPPD- o de gestión central -SNyA-).

Esto tuvo como resultado la identificación de tres grupos específicos: el Grupo 1 que está compuesto por los efectores que no poseen experiencia en la herramienta pero que en poco tiempo se encontrarán habilitados para el uso del Registro; el Grupo 2 es el conformado por el personal de los SLPPD y SZPPD que llevan más de 3 meses utilizando el Registro, por lo que tienen ya una experiencia práctica con la herramienta, y el Grupo 3 compuesto por miembros del Equipo del REUNA dependientes de la Dirección de Recursos, Protección y REUNA de la Dirección Provincial de Promoción y Protección de Derechos – Subsecretaria de Promoción y Protección de Derechos (SNyA).

El trabajo de campo sobre los Grupos 1 y 2 se desarrolló con una cobertura sistemática en el marco de un programa de cursos de capacitación ("Las Tecnologías de la información y su aplicación en el ámbito de la Niñez en la Provincia

³ GBA (Gran Buenos Aires, definido por el INDEC como los 24 partidos que rodean la Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Avellaneda, Gral San Martin, Hurlingham, Ituzaingó, José C. Paz, Lanús, Lomas de Zamora, Malvinas Argentinas, Morón, Quilmes, San Isidro, San Miguel, Tres de Febrero, Vicente López, Almirante Brown, Berazategui, Esteban Echeverría, Ezeiza, Florencio Varela, La Matanza, Merlo, Moreno, San Fernando y Tigre) Interior grande (grandes conglomerados urbanos tales como Mar del Plata, Bahia Blanca y La Plata) e Interior chico (resto de los municipios de la Provincia).

de Buenos Aires") llevadas adelante en 2013 por el Equipo REUNA y Ministerio de Economía, en un Programa de Capacitación del Instituto Provincial de la Administración Pública (IPAP), que permitió relevar al universo de participantes. El espacio temporal abarcó desde el 9 de mayo al 29 de julio de 2013. Se decidió que los cursos del IPAP eran un buen espacio donde recuperar las visiones de los miembros de los Grupos 1 y 2 ya que las capacitaciones fueron dirigidas a ambos grupos. Sobre el Grupo 3, el relevamiento se implementó directamente en la sede de la SNyA en la Ciudad de La Plata. El relevamiento global ("Encuesta Percepciones Usuarios REUNA 2013") fue de 180 encuestas efectivas.

Decisiones de recolección y análisis

La estrategia de *producción de información* primaria recayó en la construcción de encuestas auto administradas y semiestructuradas. En función de que la misión asumida requería recuperar información de diferentes actores (producto de poseer distintos vínculos con el REUNA), la interrogación acerca de percepciones y prácticas concretas requirió la construcción de instrumentos con módulos analíticos comunes y diferenciales de indagaciones.

Los *módulos en común* para los 3 grupos fueron los que indagaban información acerca de:

a) datos generales: sexo, edad, máximo nivel educativo alcanzado, título obtenido del mayor nivel alcanzado, función que cumple, antigüedad.

- b) Preguntas vinculadas con los usos potenciales del Registro.
- c) Evaluación general de Registro como herramienta de trabajo.

Los módulos específicos para los tres grupos contienen interrogantes estrechamente vinculados con los usos y prácticas identificados como centrales sobre los que se indaga a los efectores para conocer las percepciones sobre ellas. En este sentido, para los grupos 2 y 3 se consultó sobre las prácticas respecto de los usos concretos: al grupo 2, a partir de su propia experiencia y al grupo 3 de acuerdo a lo que entienden que ocurre en los Servicios que ponen en práctica al Registro. Al grupo 3 se le dirigieron preguntas específicas vinculadas con las fortalezas de lo sucedido en el ámbito de la SNyA.

La operacionalización de los intereses cognitivos se organizó siguiendo las premisas definicionales de la estrategia analítica de factores intervinientes externos e internos. Estos últimos se especificaron en dos pares de criterios ordenadores: Fortalezas, Oportunidades y Debilidades, Amenazas. A partir de ellos se establecieron y determinaron los indicadores asociados a cada dimensión de percepciones y prácticas abordadas por la investigación, ajustadas a cada grupo relevado. Como análisis interno se investigaron las fortalezas (aquellos elementos internos y positivos que diferencian al programa o proyecto de otros de igual clase) y las debilidades (definidos como problemas internos, que, una vez identificados y desarrollando una adecuada estrategia, pueden y deben eliminarse). El análisis externo

contempla las oportunidades, entendidas como aquellos factores positivos, que se generan en el entorno y que, una vez identificados, pueden ser aprovechados y las amenazas, comprendidas como aquellas situaciones negativas, externas al programa, que pueden atentar contra éste, por lo que llegado al caso, puede ser necesario diseñar una estrategia adecuada para poder sortearlas.

Una vez realizado el relevamiento, el tipo de análisis producido está anclado en el uso de la estadística descriptiva e inferencial, del que el siguiente apartado da cuenta.

Resultados

A continuación se presenta la información procesada, desglosándose de acuerdo a los módulos realizados (en común y en particular), según los diversos perfiles identificados. Aquellos que se identificaron al momento del relevamiento como "Grupo 1" son quienes se ubican aquí como "Sin REUNA", del "Grupo 2" son "Con REUNA" y el "Grupo 3" es el que se define como "SNyA".

Datos generales de todos los grupos

De acuerdo a la información recabada:

- Respecto al género, aquellos que no utilizan el REUNA, son en su totalidad mujeres; dentro del grupo que poseen experiencia en el Registro también son mayoritariamente mujeres, y en la SNyA, la diferencia entre los sexos es menos pronunciada. Esta importante presencia de mujeres entre los trabajadores de la Niñez puede estar asociada con

una feminización de los actores que procuran atender a los NNyA ya que se presenta una continuidad de esta característica, puesto que ha sido a lo largo de la historia una constante este predominio en cuanto al género de los efectores.

- El promedio de edad, cercano a los 40 años, es similar para los tres grupos. La destacada representación de población joven dentro del personal del SPPIDN, indica una situación novedosa respecto de otras políticas, ya que en esta "nueva política" se estarían sumando recursos humanos jóvenes.
- El máximo nivel educativo es más elevado (posgrado) entre los que no conocen el Registro que entre los que conforman los otros grupos. Aquellos que utilizan la herramienta han completado en casi la mitad de los casos el nivel universitario.
- En todos los grupos, más de las dos terceras partes son profesionales. Los Psicólogos son quienes predominan en el primer y tercer grupo; en el segundo grupo, son los Trabajadores Sociales con un 57% de los casos los que imprimen una presencia destacada. En la SNyA, el perfil profesional se completa en el restante 50% de los casos que no son Psicólogos con una variedad de profesiones (Sociólogos, Musicoterapeutas, Analista en sistemas). Los equipos de profesionales que desarrollan sus tareas se componen de profesiones vinculadas más directamente con este trabajo de intervención: Psicólogos, Trabajadores Sociales y Abogados. Este panorama resulta alentador en cuanto al desarrollo de las políticas públicas de Niñez.
- De los que no son profesionales, se observa la presencia mayoritaria de Técnicos en Minoridad entre los que

no tienen experiencia en el Registro (85,7%) y en la mitad de los casos de los de la SNyA. Aquellos que son bachilleres, representan las tres cuartas partes en los que usan el Registro, la mitad en la SNyA y un 14,3% entre los que no utilizan la herramienta. Frente a este panorama claramente se destaca la presencia aún de "Técnicos en Minoridad" quienes fueron formados y predominaron en la atención de casos en el Paradigma anterior (Patronato). La entonces convivencia de profesionales formados en los dos Paradigmas antagónicos presenta un desafío para la implementación del Registro en la provincia.

Cuadro 1: Datos socio-demográficos y educativos de acuerdo a la experiencia en el Registro, en porcentaje

		Sin REUNA	Con REUNA	SNyA
0	Masculino	0.0	12.2	42.9
Sexo	Femenino	100.0	87.8	57.1
	Secundario incompleto	0.0	2.0	0.0
	Secundario completo	0.0	2.0	0.0
	Terciario incompleto	0.0	2.0	14.3
Máximo nivel	Terciario completo	0.0	20.0	0.0
educativo	Universitario incompleto	24.2	12.0	28.6
	Universitario completo	36.4	42.0	42.9
	Posgrado incompleto	24.2	12.0	14.3
	Posgrado completo	15.2	8.0	0.0
Profesional	Si	77.4	81.4	66.7
	No	22.6	18.6	33.3
Tipo de Profesional	Abogado	29.2	17.1	0.0
	Medico	4.2	5.7	0.0
	Trabajador Social	16.7	57.1	0.0
	Psicólogo	50.0	11.4	50.0
	Otro	0.0	8.6	50.0
Tipo de No profesional	Bachiller	14.3	75.0	50.0
	Técnico en Minoridad	85.7	25.0	50.0

Fuente: Elaboración propia según Encuesta Percepciones Usuarios REU-NA 2013.

-La implementación del Registro en los SZPPD y SLPPD es diferente. Todos los SZPPD utilizan la herramienta pero no así todos los SLPPD. Esto permite entender cómo casi en el 100% de los casos que no utilizan el Registro son miembros de SLPPD y entre los que poseen experiencia, hay presencia tanto de SLPPD y de SZPPD, habiendo más de este último tipo de organismo (60%).

-Sobre la función que cumplen los encuestados, son mayoritariamente Equipo Técnico en todos los casos, centralmente en el primer grupo. En el grupo que tiene experiencia, también se encuestó a Administrativos (20%) y a Coordinadores (12%) y entre los que ejercen sus funciones en la SNyA, también hay quienes cumplen otras funciones (Equipo Informático y de sistemas).

-Respecto de la antigüedad también hay situaciones diferenciales. Hace menos de 1 año que forman parte de la función predominantemente quienes no conocen la herramienta, los que hacen uso de la herramienta casi en un 40% de los casos son parte del SPPIDN desde hace más de 5 años y en más del 80% de los encuestados de la SNyA tienen un antigüedad intermedia, esto es, entre 1 y 3 años.

Cuadro 2: Datos del ámbito de trabajo, función y antigüedad de acuerdo a la experiencia en el Registro, en porcentaje

		Sin REUNA	Con REUNA	SNyA
Organismo al que pertenece	Servicio Zonal	0.0	60.0	N/C
	Servicio Local	97.0	40.0	N/C
	Otro	3.0	0.0	N/C
Función que cumple	Coordinación	9.1	12.0	28.6
	Equipo técnico	90.9	68.0	42.9
	Administrativo	0.0	20.0	14.3
	Otro	0.0	0.0	14.3
Hace cuanto tiempo	Menos de 1 año	57.6	14.6	0.0
	Entre 1 y 3 años	24.2	33.3	85.7
	Entre 3 y 5 años	9.1	14.6	14.3
	Más de 5 años	9.1	37.5	0.0

Fuente: Elaboración propia según Encuesta Percepciones Usuarios REU-NA 2013.

En el Cuadro 3, se presentan las variables vinculadas con el territorio donde despliegan sus actividades los efectores de Niñez⁴, si poseen instalado el Registro en las computadoras de su trabajo (desde cuándo) y si han recibido capacitaciones previamente. Se destaca que:

- Aquellos que no tienen experiencia en el uso del Registro se encuentran ubicados casi en la mitad de los casos en el Gran Buenos Aires y en similar proporción los que vienen teniendo contacto con el Registro se ubican en el In-

⁴ Se ha excluido en el cuestionario de encuesta a los miembros del Equipo de la SNyA por ser datos que no se relacionan con la situación que ocupan: la sede de la SNyA se encuentra en la Ciudad de La Plata, poseen y utilizan el Registro y son ellos mismos quienes realizan las capacitaciones.

terior grande. Esta situación guarda relación directa con las características del estado de implementación del Registro. El déficit de la incorporación del REUNA en los Municipios del Conurbano bonaerense se puede explicar por la mayor exigencia consecuencia del elevado volumen de trabajo a atender (y la falta de tiempo para poder incorporar las acciones en el Registro), la insuficiente infraestructura informática al formar parte de Municipios con complicaciones económicas de diversa índole y de los entramados políticos vinculados con relaciones no siempre positivas con la SNyA.

- De los que no desarrollan sus actividades mediante la herramienta, cabe señalar que en un 18,2% de los casos la tienen instalada en su lugar de trabajo pero no hacen uso de ella. Esto puede deberse, de acuerdo a varios informantes con los que se tomó contacto de manera informal, a que el poder apropiarse y poner en marcha el REUNA requiere de poseer una calidad mínima tanto en el equipamiento informático como en la conexión a internet o intranet, situación que no siempre se presenta, por lo que no se utiliza. Este panorama existe desde cierto tiempo, ya que en el 60% de los casos desde el año 2012 es que está disponible pero sin actividad.
- Aquellos que lo vienen poniendo en práctica, lo hacen mayoritariamente desde el año 2011 en adelante, habiendo sólo un 7,3% que lo hace desde el año de realización del relevamiento. Esta antigüedad en el uso del REUNA da cuenta de ser ya un instrumento instalado, basándose entonces las opiniones y críticas de los efectores en argumentos anclados en una destacada experiencia.

- En cuanto a las capacitaciones, los que no tienen trayectoria en el Registro, en un 9,1% de los casos han sido capacitados y la gran mayoría de los experimentados se capacitó previamente, siendo destacado que en un 10% de los casos, la capacitación en la que se aplicó la encuesta era la primera a la que asistían.

Cuadro 3: Ubicación y datos de implementación del REUNA, de acuerdo a la experiencia en el Registro, en porcentaje

		Sin REUNA	Con REUNA
	GBA	48.5	36.0
Lugar	Interior chico	36.4	14.0
	Interior grande	15.2	50.0
Posee REUNA	Si	18.2	N/C
instalado	No	81.8	N/C
Antigüedad en el uso de REUNA	Durante 2013	40.0	7.3
	Durante 2012	60.0	22.0
	Durante 2011	0.0	39.0
	Durante 2010	0.0	31.7
Capacitado	Si	9.1	90.0
previamente	No	90.9	10.0

Fuente: Elaboración propia según Encuesta Percepciones Usuarios REU-NA 2013.

Percepciones sobre los usos que habilita la utilización del REUNA

Al momento de analizar e interpretar la información vertida por los tres grupos establecidos de efectores a través de las encuestas, se han considerado los cuatro usos posibles sobre los que se asientan los principios programáticos del Registro: mejorar la atención de los NNyA con

derechos vulnerados, facilitar la tarea cotidiana de los efectores/trabajadores, ofrecer la extracción de estadísticas sobre la Niñez en territorio y articulación de acciones a nivel local y evaluación de políticas públicas y gestión de recursos.

2.1 Atención de los NNyA y tarea cotidiana de los efectores

En el siguiente cuadro se brindan las opciones de acuerdo a las percepciones sobre los dos primeros usos mencionados.

-En lo relacionado con la mejora en la articulación - a través de la mediación que permite el REUNA- entre los efectores al momento de la atención de los NNyA con derechos vulnerados, se observa que los que no han tenido contacto con el Registro, la percepción sobre la aplicación es marcadamente positiva; situación similar se presenta con los miembros del Equipo de la Secretaría, quienes vierten su opinión por el intercambio que realizan con los Servicios y SLPPD; las percepciones se muestran diferentes entre aquellos que vienen utilizando el Registro en territorio, puesto que si bien también acuerdan con lo favorable en la mejora planteada, en un 8,7% se encuentran "en "desacuerdo" y en un 4,3% "muy en desacuerdo".

-Respecto de las percepciones sobre el mayor conocimiento de los recursos existentes en el territorio de la provincia para proteger los derechos cuando se encuentran ya vulnerados pareciera que se entiende el Registro como poseedor de una potencialidad elevada para este uso específico por parte de aquellos que aún no lo han usado: 60,6% están "Muy de acuerdo" y un 39,4% "De acuerdo"; con un peso diferencialmente distribuido, pero con el mismo sentido positivo respecto del acuerdo, en la Secretaria también se considera que la herramienta posibilita un mayor conocimiento de Recursos en territorio; aquí también, los que han puesto en marcha el R.EU.N.A. desde hace un tiempo considerable, sus opiniones no son tan favorables e incluso, en un 25% de las respuestas consideran que están "Muy en desacuerdo" con este uso.

-Al introducir la variable temporal (en una atención más rápida), ya las percepciones dejan de tener el perfil tan marcadamente positivo solo para los que no usan el Registro: en un 6% manifiestan que están en desacuerdo con esta posible mejoría del uso del tiempo en la atención. Por su parte los efectores con experiencia en el Registro solo muestran opiniones positivas respecto del tiempo; en la SNyA este perfil negativo no se considera, seguramente por no estar en territorio y no tener que "poner a prueba" el Registro en situaciones de emergencia.

Cuadro 4: Percepciones sobre los usos vinculados a la atención, de acuerdo a la experiencia en el Registro, en porcentaje

		Sin REUNA	Con REUNA	SNyA
Mejora la articulación entre	Muy de acuerdo	36.4	47.8	57.1
Locales y Zonales por la interacción on line sobre situaciones concretas de NNyA	De acuerdo	60.6	8.7	42.9
	En desacuerdo	3.0	4.3	0.0
	Muy en desacuerdo	0.0	41.3	0.0
	Muy de acuerdo	60.6	45.7	42.9
Conocimiento mayor de los	De acuerdo	39.4	13.0	57.1
recursos existentes en el propio territorio y en otros	En desacuerdo	0.0	0.0	0.0
ternione y en onos	Muy en desacuerdo	0.0	25.0	0.0
Mejora la tarea cotidiana optimizando el uso del tiempo	Muy de acuerdo	24.2	64.6	42.9
	De acuerdo	69.7	10.4	57.1
	En desacuerdo	6.1	0.0	0.0
	Muy en desacuerdo	0.0	0.0	0.0

Fuente: Elaboración propia según Encuesta Percepciones Usuarios REU-NA 2013.

2.2 Estadísticas sobre la Niñez en territorio y articulación de acciones. Evaluación de políticas públicas

Si se consideran ahora las percepciones de los usos referidos a la extracción de estadísticas sobre la Niñez que permitiría, entre otras cuestiones, elaborar y evaluar políticas de promoción de derechos, se observa:

- Tanto aquellos que no lo utilizan como los que desarrollan sus actividades en la SNyA, manifiestan un elevado acuerdo en que a través del Registro se produce información para realizar estadísticas, cuestión que no es tan acordado por parte de quienes usan efectivamente al REUNA; es probable que en la práctica, no sea explotada esta opción del Registro.
- En este sentido, la percepción de lograrse con la carga de intervenciones una base de datos robusta, también es

concebida con grados de desacuerdos por parte de quienes usan el Registro en comparación con el resto de los grupos definidos.

- El contar con información que habilite la solicitud de recursos para equipamiento y gasto en Niñez, a pesar de tener similar tipo de uso, es percibido por los grupos con opiniones diversas: muestran su desacuerdo un 30,8% en esta posibilidad aquellos que tienen experiencia en trabajar con la herramienta y en 12,5% entre quienes aún no lo usan, por lo que se puede considerar un uso potencial no visto como posible o concreto; el equipo de la SNyA se muestra positiva con esta cuestión, probablemente por encontrarse en el lugar donde se gestionan este tipo de asuntos.

Cuadro 5: Percepciones sobre los usos vinculados a la estadística de acuerdo a la experiencia en el Registro, en porcentaje.

		Sin REUNA	Con REUNA	SNyA
Produce información para realización de estadísticas para múltiples usos	Muy de acuerdo	69.7	44.2	71.4
	De acuerdo	30.3	48.8	28.6
	En desacuerdo	0.0	7.0	0.0
	Muy en desacuerdo	0.0	0.0	0.0
Se obtiene una base de	Muy de acuerdo	63.6	37.8	57.1
datos robusta para la	De acuerdo	36.4	55.6	28.6
elaboración de diagnósticos y evaluaciones de la Niñez	En desacuerdo	0.0	6.7	14.3
	Muy en desacuerdo	0.0	0.0	0.0
Habilita la solicitud de recursos para equipamiento y para el gasto	Muy de acuerdo	21.9	20.5	28.6
	De acuerdo	65.6	38.5	71.4
	En desacuerdo	12.5	30.8	0.0
	Muy en desacuerdo	0.0	10.3	0.0

Fuente: Elaboración propia según Encuesta Percepciones Usuarios REU-NA 2013.

Fortalezas

Este panorama se complejiza al considerar, los cuatro usos propuestos, las percepciones que se conciben en cuanto a las fortalezas, entendidas como aquellos factores críticos positivos con los que se cuenta. El REUNA se encuentra diseñado con estos objetivos, por lo que es interesante entender con qué certeza se conciben. En este sentido, las apreciaciones de dichas fortalezas son las siguientes:

- Lo relacionado con la comunicación de la situación de la Niñez es visualizada con mayor certeza por los que aún no tienen contacto que por aquellos que tienen experiencia: en un aproximado 30% tanto para los que conocen en territorio como en el espacio de gestión entienden que no es cierta esta potencialidad.
- Sobre la mejora en la calidad de atención de la Niñez vulnerada, si bien en todos los grupos conciben como "Muy cierta" esta fortaleza, un tercio de los casos de quienes atienden en territorio mediante el REUNA, no visualizan esta situación como tal. Aquí también se encuentra la visión distinta según lo pensado o imaginado entre los que no tienen experiencia en el Registro y lo que realmente se puede obtener, por parte de aquellos que lo utilizan con habitualidad.
- La posibilidad que brinda el contar con información estadística para mejorar la articulación en pos de lograr la corresponsabilidad en territorio es visualizada como "Muy Cierta" enfáticamente por el Equipo de la SNyA, probablemente por la distancia que presentan de los arreglos loca-

les, ya que esta consideración es nula en quienes aún no aplican el Registro y por quienes conocen la herramienta y sus territorios.

- Respecto de la confiabilidad que generaría el que sean los propios efectores quienes introducen la información al REUNA es compartida como una característica de fortaleza por los 3 grupos; en esta cuestión también, el grupo que opera en territorio mediante el Registro es quien también en varios casos ofrece una perspectiva de "Poco cierto" y "Nada cierto", en un 2,3% y un 4,7% respectivamente.

Cuadro 6: Fortalezas sobre los usos de acuerdo a la experiencia en el Registro, en porcentaje

		Sin REUNA	Con REUNA	SNyA
Permite dar a conocer la problemática de la Niñez en su territorio	Muy cierto	51.5	32.6	42.9
	¹ Cierto	48.5	37.0	28.6
	Poco cierto	0.0	30.4	28.6
	Nada cierto	0.0	0.0	0.0
Mejora la calidad de la	Muy cierto	24.2	22.2	28.6
	Cierto	69.7	44.4	57.1
intervención global sobre los NNyA	Poco cierto	6.1	33.3	14.3
00010 100 1411971	Nada cierto	0.0	0.0	0.0
Genera una mejor	Muy cierto	24.2	26.1	57.1
articulación con otros actores sobre datos reales y concretos	Cierto	75.8	52.2	42.9
	Poco cierto	0.0	21.7	0.0
	Nada cierto	0.0	0.0	0.0
Brinda información confiable por ser cargada por los propios efectores	Muy cierto	42.4	39.5	50.0
	Cierto	51.5	53.5	50.0
	Poco cierto	6.1	2.3	0.0
	Nada cierto	0.0	4.7	0.0

Fuente: Elaboración propia según Encuesta Percepciones Usuarios REU-NA 2013.

Oportunidades

Para profundizar acerca de las percepciones, se indagó sobre aquellos aspectos positivos que se pueden aprovechar utilizando las fortalezas provistas por el Registro, entendidas como oportunidades.

- El contexto amplio relacionado con la continuación de la implementación de la Ley 13.298, es percibido de manera particular para cada grupo: aquellos que aún no usan el Registro entienden en un 90,6% que es probable la continuación, mientras que el Equipo más cercano a la Gestión de la SNyA en un 28,6% lo cree como "Poco probable" y quienes poseen experiencia en espacios territoriales en el REUNA ven la situación distribuida desde una elevada hasta una escasa probabilidad. Esta visión diferencial sobre la oportunidad entre los grupos "Sin REUNA" y "Con REUNA" explica en gran parte la reducida visión positiva del segundo grupo mencionado respecto del despliegue de los atributos del Registro.
- Por otro lado, contemplando las Capacitaciones que reciben los efectores para el uso del Registro, es diferencial la percepción: aquellos que forman parte del equipo capacitador, en un 71,4% entiende que es muy probable que se sostengan y amplíen, aquellos que las han recibido con anterioridad mantienen esta expectativa en un porcentaje inferior (42%) y quienes la reciben por primera vez su percepción es muy diferente ya que solo el 9,4% entiende la situación en los términos de elevada probabilidad.
- Al respecto de la oportunidad que supone, en tanto uso del Registro, el dar visibilidad del mismo ante otros

organismos, aquí la percepción retoma la caracterización más positiva, pero también diferencial: los que no lo usan, entienden en menor proporción que aquellos que sí lo hacen y los que se encuentran en la SNyA, en que es muy probable que esto se logre: 21,2% entre el primer grupo y un 56% y 57,1% en los dos últimos. Esta distancia se podría interpretar por la no experiencia en los usos potenciales del Registro que no permitiría visualizar esta oportunidad mediante la herramienta.

Cuadro 7: Oportunidades sobre los usos de acuerdo a la experiencia en el Registro, en porcentaje

		Sin REUNA	Con REUNA	SNyA
La continuación de firmas de convenio	Muy probable	0.0	35.6	14.3
entre municipios y la provincia por los	Probable	90.6	42.2	57.1
cuales hay mas Locales que pueden usar	Poco probable	6.3	20.0	28.6
el REUNA	Nada probable	3.1	2.2	0.0
	Muy probable	9.4	42.0	71.4
El mantenimiento y ampliación de las capacitaciones a los efectores por parte del Equipo REUNA	Probable	87.5	56.0	28.6
	Poco probable	3.1	2.0	0.0
	Nada probable	0.0	0.0	0.0
	Muy probable	21.2	56.0	57.1
El incremento en el conocimiento por parte de otros organismos del REUNA a medida que continúa su implementación	Probable	78.8	44.0	42.9
	Poco probable	0.0	0.0	0.0
medida que continua su implementación	Nada probable	0.0	0.0	0.0

Fuente: Elaboración propia según Encuesta Percepciones Usuarios REU-NA 2013.

Debilidades

Otra de las cuestiones presentadas se vincula con las debilidades, entendidas como los factores críticos negativos que se deberían eliminar o reducir. A partir de ellas se pueden esbozar líneas de acciones para revisar y redirigir ciertos aspectos en el uso de la herramienta.

-La información que se introduce en el REUNA refiere a cuestiones asociadas a los NnyA que atraviesan una situación de vulneración de sus derechos. Esto es, contiene datos que son de tipo sensible y requieren de un cuidado y tratamiento especial. De todas maneras, esto no debiera interferir con el desarrollo, carga y uso en el Registro. Aún a pesar de ello, este elemento es percibido como una cuestión compleja por los usuarios y aquellos que en breve lo serán, puesto que en más de la mitad de los casos consideran que la información sensible puede no ser incorporada al Registro.

-Otro tema destacado como factor crítico son las habilidades de los efectores en cuestiones informáticas, que también dificultaría la carga entre aquellos que usan el Registro en el territorio; ellos lo perciben como debilidad que no se usen todas las aplicaciones por desconocimiento de las mismas.

-La resistencia a la utilización de las diferentes funciones a las que habilita la herramienta, no son tan marcadamente visualizadas como debilidades, aunque no es para desestimar que - Aquí también los que utilizan el REUNA en los SLPPD y SZPPD lo afirman con mayor énfasis- están de acuerdo con esta situación, en algo menos de la mitad de los casos.

Entre las debilidades, también se pueden incluir la falta de tiempo debido a la elevada carga de trabajo cotidiano en la elaboración y puesta en práctica de estrategias de restitución de derechos. El Registro pretende ser un facilitador de la tarea, pero debido al estadio de la implementación, no pareciera ser incorporado de manera plena. De

hecho, la falta de tiempo disponible para cargar y consultar es percibida como tal por los usuarios en territorio y aquellos que prontamente lo serán: entre los primeros, están "Muy de acuerdo" y "De acuerdo" en el 81,3% de los casos y entre los segundos en un 84,9%. El Equipo de la SNyA refiere una percepción muy diferente, puesto que están "Poco de acuerdo" con este panorama en un 57,1%.

Cuadro 8: Debilidades sobre los usos de acuerdo a la experiencia en el Registro, en porcentaje

		Sin REUNA	Con REUNA	SNyA
	Muy de acuerdo	18.2	12.8	0.0
Algún tipo de información	De acuerdo	42.4	46.8	57.1
considerada sensible pueda no ser cargada	Poco acuerdo	39.4	31.9	28.6
no ser cargada	Nada acuerdo	0.0	8.5	14.3
Los efectores no utilicen	Muy de acuerdo	12.1	14.3	16.7
todas las aplicaciones en	De acuerdo	60.6	69.4	50.0
muchos casos por desconocimiento	Poco acuerdo	27.3	16.3	33.3
	Nada acuerdo	0.0	0.0	0.0
Los efectores no utilicen	Muy de acuerdo	6.1	10.4	0.0
todas las aplicaciones en muchos casos por	De acuerdo	42.4	31.3	0.0
	Poco acuerdo	51.5	50.0	83.3
resistencias	Nada acuerdo	0.0	8.3	16.7
Los equipos técnicos no cuentan con el tiempo suficiente para cargar y	Muy de acuerdo	36.4	50.0	0.0
	De acuerdo	48.5	31.3	42.9
	Poco acuerdo	15.2	16.7	57.1
consultar en el REUNA	Nada acuerdo	0.0	2.1	0.0

Fuente: Elaboración propia según Encuesta Percepciones Usuarios REU-NA 2013.

Amenazas

A continuación se presentan las respuestas respecto de algunas amenazas seleccionadas, entendidas como aspectos negativos externos que podrían obstaculizar el correcto desarrollo e implementación:

- La no implementación del REUNA en la totalidad de los diferentes organismos territoriales (SLPPD y SZPPD) es contemplada como una amenaza "Muy posible" para quienes no son usuarios del Registro en solo un 3,1%, a diferencia de quienes lo utilizan y entienden que ésta situación es en 34,7% de los casos entre "Muy posible" y "Posible" por parte de quienes están en territorio y en un 71,4% según el equipo de la SNyA.
- La posibilidad de la desacreditación del Registro por resultar ineficiente es en general "Poco posible" y "Nada posible" por parte de los tres grupos, aunque esta amenaza es percibida en un 15,6% de los casos de quienes aún no tienen experiencia. Esto también puede entenderse por el imaginario y la primera impresión ante una nueva tecnología a implementarse y ciertas resistencias que puede generar. En este último sentido, se puede considerar la percepción sobre la amenaza asociada a la no incorporación como herramienta de trabajo por parte de los propios efectores. Aquí, las posibilidades se incrementan en los tres grupos definidos, acompañando esta definición como "Posible" en un 34,4%, un 46% y un 57,1% en cada uno de los grupos, como se muestra en el Cuadro 9.
- La visualización que se postula respecto del impulso de tipo político de los diferentes organismos que tienen interés directo en el REUNA, no es concebida en términos generales como una cuestión que se pueda detener. Esto se observa en los tres grupos, indicando una amenaza prácticamente inexistente.

- Menos aún es considerada como una posibilidad la amenaza de que el Registro sea dejado sin efecto. De las situaciones potenciales de amenaza, esta es la rechazada con más claridad por los efectores relevados.

Estos últimos puntos dan cuenta de la confianza en el REUNA en cuanto a su importancia en general, aún a pesar de las opiniones vertidas de una importante cantidad de rasgos tanto internos como externos que ponen en tela de juicio la implementación óptima del Registro.

Cuadro 9: Amenazas sobre los usos de acuerdo a la experiencia en el Registro, en porcentaje

		Sin REUNA	Con REUNA	SNyA
	Muy posible	3.1	16.3	14.3
No se implemente en todos los	Posible	31.3	18.4	57.1
Locales y Zonales	Poco posible	65.6	44.9	28.6
	Nada posible	0.0	20.4	0.0
	Muy posible	0.0	0.0	0.0
Se desacredite por resultar	Posible	15.6	2.0	0.0
ineficiente y entre en desuso	Poco posible	53.1	58.0	100.0
	Nada posible	31.3	40.0	0.0
	Muy posible	3.1	12.0	14.3
No sea incorporado por todos los efectores como herramienta para su trabajo cotidiano	Posible	34.4	46.0	57.1
	Poco posible	62.5	38.0	28.6
trabajo contaiario	Nada posible	0.0	4.0	0.0
Pierda el impulso de las autoridades	Muy posible	3.1	4.3	0.0
responsables y otros organismos	Posible	9.4	12.8	14.3
que colaboran en su	Poco posible	84.4	66.0	71.4
implementación (Unicef, por ej)	Nada posible	3.1	17.0	14.3
	Muy posible	0.0	4.0	0.0
Sea dejado sin efecto como	Posible	9.4	10.0	0.0
programa	Poco posible	59.4	56.0	42.9
	Nada posible	31.3	30.0	57.1

Fuente: Elaboración propia según Encuesta Percepciones Usuarios REU-NA 2013.

3. Percepciones sobre las prácticas que habilita la utilización del REUNA

En el presente apartado, se ofrecerá la información obtenida sobre las percepciones acerca de las prácticas concretas llevadas a cabo. Cabe señalar que las percepciones del primer grupo se vinculan con la propia acción concreta en su labor cotidiana mientras que las del segundo grupo, ya que se encuentran en el área vinculada con la gestión del Registro, hacen alusión a lo que consideran que ocurre en la tarea del primer grupo. La relación laboral entre los primeros y los segundos se produce en el intercambio sobre dudas respecto de categorías y de dificultades informáticas que aparecen, en la elaboración por parte del equipo de la SNyA de listado de errores (contemplando la falta de información o de duplicación de datos en términos generales) y en la comunicación bidireccional sobre el funcionamiento práctico de la herramienta. En este marco es que se produjeron las respuestas y se interpretan los siguientes datos:

- La creación de legajos se realiza en mayor medida por el equipo de la SNyA que por parte de los usuarios en el territorio, habiendo una diferencia entre ambos de un 33% del primero respecto del segundo. Esta acción es llevada a cabo de manera frecuente por los equipos.
- Sobre la consulta y actualización de legajos, las percepciones son prácticamente idénticas por parte de los dos grupos para todas las frecuencias identificadas, reflejando el "Muy frecuentemente" casi la mitad los casos.

Si a esta categoría se incorpora la siguiente, esto es "Frecuentemente", el 86% de las percepciones considera entonces que esta acción se produce habitualmente. Esto es una clara señal de la utilización práctica de esta función del Registro.

- La consulta sobre los NNyA que se encuentran sin cuidados parentales, casos que son centrales por la particular atención que merecen, es menor: un cuarto de los equipos territoriales lo hace "Muy frecuentemente" y esto es visualizado en menor medida por la SNyA, un 14,3%. Esto debería reforzarse para conocer que la función existe y que debería ser más utilizada.
- Otra de las aplicaciones disponibles es la búsqueda de recursos en el territorio (ya sea en el propio o en otros que forman parte de la Provincia de Buenos Aires). La percepción de esta práctica es manifestada de manera más positiva por parte del equipo de la SNyA puesto que predomina el "Frecuentemente" en un 57,1% mientras que en los territorios la práctica indica en un 49% un "Poco frecuentemente".
- Otra de las posibles acciones que facilita el Registro tiene que ver con la obtención de formularios prediseñados para cargar las intervenciones de los NNyA con derechos vulnerados. Los legajos de los NNyA en el REUNA presentan campos pre-establecidos a ser llenados por los efectores. Esta práctica es percibida de manera diferencial por parte de cada grupo analizado: mientras que desde el Equipo de la SNyA consideran que es puesta en práctica

de manera "Muy frecuentemente" en el 66% de los casos, esta habitualidad es identificada como tal en un 14,3% de los efectores en territorio. Entre éstos últimos, de hecho, en un 36,7% definen la practica como llevada a cabo "Poco frecuentemente".

- La extracción de estadísticas que, como se mencionó en el apartado de percepciones sobre los usos, habilita a una mayor cantidad de acciones en materia de elaboración y evaluación de políticas públicas, por ejemplo, es percibida por la mayoría de los efectores como una acción poco frecuente. Un panorama diferente se observa desde la SNyA puesto que en un 42,9% de los casos la percepción sobre esta acción indica "Frecuentemente". Consecuentemente la elaboración de estadísticas de tipo más complejo, se vincula con la situación recién descripta, ya que los mayores porcentajes en ambos grupos continúan ubicándose en la escala de menor frecuencia.

Cuadro 10: Prácticas de acuerdo a la experiencia en el Registro, en porcentaje

		Con REUNA	SNyA
	Muy frecuentemente	52.0	85.7
Creación de legajos	Frecuentemente	26.0	14.3
Creación de regajos	Poco frecuentemente	22.0	0.0
	Nunca	0.0	0.0
	Muy frecuentemente	44.0	42.9
Consulta y actualización de	Frecuentemente	42.0	42.9
legajos	Poco frecuentemente	14.0	14.3
	Nunca	0.0	0.0
	Muy frecuentemente	25.0	14.3
Consulta de la situación de los	Frecuentemente	33.3	57.1
NNyA sin cuidados parentales	Poco frecuentemente	41.7	28.6
	Nunca	0.0	0.0
	Muy frecuentemente	20.4	28.6
Búsqueda de recursos en	Frecuentemente	22.4	57.1
territorio	Poco frecuentemente	49.0	14.3
	Nunca	8.2	0.0
	Muy frecuentemente	14.3	66.7
Obtención de formularios	Frecuentemente	42.9	33.3
prediseñados para cargar las intervenciones	Poco frecuentemente	36.7	0.0
The vericiones	Nunca	6.1	0.0
	Muy frecuentemente	14.3	0.0
Extracción de estadísticas	Frecuentemente	6.1	42.9
sobre lo que sucede con los NNyA en el territorio	Poco frecuentemente	49.0	57.1
	Nunca	30.6	0.0
Elaboración de estadísticas	Muy frecuentemente	8.2	0.0
combinando datos de los	Frecuentemente	10.2	14.3
niños: sexo, edad, motivo, origen de la presentación,	Poco frecuentemente	40.8	85.7
entre otros	Nunca	40.8	0.0

Fuente: Elaboración propia según Encuesta Percepciones Usuarios REU-NA 2013.

Conociendo las percepciones entonces sobre los usos en términos de prácticas concretas realizadas por parte de estos efectores, se continúa visualizando cómo son los dos primeros usos del Registro (mejora en la calidad de atención de los NNyA y en la tarea cotidiana de los efectores) aquellos que son más frecuentemente utilizados, mientras que los dos últimos (la realización de estadísticas de Niñez en los territorios y evaluación de políticas públicas de Niñez), no se han incorporado en los equipos con similar intensidad.

Fortalezas

A fin de lograr una mayor profundización para conocer las percepciones sobre estas prácticas, se cuenta también con la opinión respecto a cuestiones vinculadas con este accionar y sus fortalezas. Sobre cada uno de los puntos indagados, que se vinculan directamente con los dos primeros usos a los que habilita el Registro que tienen que ver con la calidad en la atención y las condiciones de trabajo, se desprende lo siguiente:

- El mejoramiento del orden y la organización general de las oficinas de los SLPPD y SZPPD tiene la percepción de haberse logrado en el 44,9% de los casos por parte de los equipos diseminados en la provincia y en mayor proporción (85,7%) según el equipo de la SNyA.
- La reducción en el uso del papel (por ser el Registro una herramienta informática donde allí se almacena la mayor parte de la información) es percibida como una situación lograda más desde la SNyA que desde los SLPPD y SZPPD: incluso desde estos últimos señalan en un 10% que están "Nada de acuerdo" con esta afirmación.
- Otro factor que tiene que ver con las prácticas es el tiempo: el uso de la herramienta habilita la consulta on

line y permite brindar respuestas de forma más rápida que bajo la modalidad de consulta de los legajos en papel. Sobre esto, el grado de acuerdo con haber logrado esta agilidad es altamente positivo en territorio y en la SNyA.

- El grado de acuerdo sobre la carga de información en sintonía con los requisitos formales, es percibida en términos generales como positiva.

Cuadro 11: Fortalezas asociadas a la práctica de acuerdo a la experiencia en el Registro, en porcentaje

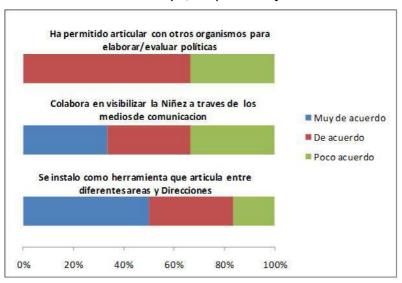
		Con REUNA	SNyA
	Muy de acuerdo	44.9	85.7
Mejoró el orden y organización general de	De acuerdo	44.9	14.3
los Locales y Zonales	Poco acuerdo	10.2	0.0
led Leddied y Lendied	Nada acuerdo	0.0	0.0
	Muy de acuerdo	24.5	57.1
Permitió reducir el uso	De acuerdo	20.4	42.9
de papel	Poco acuerdo	38.8	0.0
	Nada acuerdo	16.3	0.0
Pudo dar rápidas	Muy de acuerdo	42.9	71.4
respuestas sobre la intervención de los NNyA	De acuerdo	51.0	14.3
	Poco acuerdo	6.1	14.3
	Nada acuerdo	0.0	0.0
Permitió cargar la información completa de acuerdo a los	Muy de acuerdo	26.5	71.4
	De acuerdo	65.3	28.6
	Poco acuerdo	8.2	0.0
requisitos formales	Nada acuerdo	0.0	0.0

Fuente: Elaboración propia según Encuesta Percepciones Usuarios REU-NA 2013.

En términos generales, se observa que el grado de acuerdo para los ítems consultados es mayor para el Equipo de la SNyA que para los Equipos territoriales. En este sentido se reitera la percepción diferencial entre los efectores que particularizan el uso de la herramienta para sus tareas cotidianas en un contexto de ciertas dificultades para potenciar su fortaleza en cuanto a la posibilidad de encarar dichas acciones de mejor modo y de avanzar en las opciones asociadas a la estadística y evaluación de políticas públicas.

Al grupo conformado por el Equipo de la SNyA se le hicieron algunas preguntas particulares vinculadas con las percepciones de las prácticas respecto de las situaciones que se visualizan desde el organismo central, la SNyA. De ello se desprenden los siguientes datos:

Gráfico 1: Fortalezas del Registro según efectores de la SNyA, en porcentaje



Fuente: Elaboración propia según Encuesta Percepciones Usuarios REU-NA 2013.

- De los tres ítems mencionados, las percepciones indican que la práctica más aplicada tiene que ver con el uso que hacen del Registro dentro de la Secretaria puesto que ha servido para articular entre las diferentes áreas y Direcciones del Organismo.
- Algo menos de acuerdo presenta la mediación que permite el Registro para informar sobre la situación de la Niñez a través de los diferentes medios de comunicación (prensa y radio, centralmente) aunque también se observan opiniones de "Muy de acuerdo" con ello en un 25% de las respuestas.

Estas instancias se encuentran más claramente vinculadas con los dos últimos usos planteados (realización de estadísticas y evaluación de políticas públicas de Niñez), y se asocia directamente con las misiones y funciones que tiene la SNyA en el marco de la gestión de la política de Niñez en cuanto a la Promoción y Protección de los Derechos del Niño.

Oportunidades

En el cuadro siguiente se muestran las percepciones referidas sobre aquellos aspectos positivos, en términos del contexto general sobre la implementación del Registro.

La percepción sobre el grado de aceptación de la herramienta de quienes lo utilizan, es elevada aunque no se debe desestimar que un cuarto de ellos opinan tener "Poco acuerdo" con esta aceptación. Esta última opción no es contemplada por el equipo de la SNyA, quienes concentran el 100% de sus opiniones entre el "Muy de acuerdo" y el "De acuerdo".

Cuadro 12: Oportunidades asociadas a las Prácticas de acuerdo a la experiencia en el Registro, en porcentaje

		Con REUNA	SNyA
Hoy el Registro cuenta con alta aceptación de la herramienta por parte de los Locales y Zonales que lo utilizan	Muy de acuerdo	27.1	42.9
	De acuerdo	47.9	57.1
	Poco acuerdo	25.0	0.0
	Nada acuerdo	0.0	0.0
A medida que ha transcurrido en algunos casos la implementación del REUNA los equipos muestran conformidad con la herramienta	Muy de acuerdo	36.7	28.6
	De acuerdo	59.2	71.4
	Poco acuerdo	4.1	0.0
	Nada acuerdo	0.0	0.0

Fuente: Elaboración propia según Encuesta Percepciones Usuarios REU-NA 2013.

La mirada que se tiene al incluir en la perspectiva sobre las prácticas el transcurso del tiempo es alentadora, puesto que la opinión en ambos grupos es positiva: el correr del tiempo y el uso del Registro ha colaborado en incrementar la conformidad de los efectores sobre el mismo. En este caso, la mirada menos positiva por parte de la SNyA en comparación con los equipos territoriales se explica por la recepción que la primera recibe por parte de los segundos respecto de las quejas sobre dificultades de funcionamiento, déficit en el equipamiento necesario y complicaciones con el personal. De todas maneras, la perspectiva sobre el contexto amplio continua transmitiendo una visión positiva sobre el Registro.

Debilidades

En cuanto a las debilidades que pueden afectar al uso práctico del REUNA:

- En términos generales, no consideran ambos grupos que las acciones que se pueden desplegar en la herramienta sean complicadas, excepto para un 8,3% de quienes están en territorio que están "Muy de acuerdo" con esta situación. Esto podría explicarse por la habilidad en el uso del Equipo de la SNyA cuya dedicación es prácticamente exclusiva al Registro mientras que para el primer grupo es una actividad más en el conjunto de su labor y tareas cotidianas.

- La conexión a internet e intranet, que posibilita el correcto uso del REUNA porque sin ellos el Registro no funciona, es visualizada como de calidad insuficiente, por ambos grupos y de manera negativa: están "Muy de acuerdo" con esta situación desfavorable el 64% de los primeros y el 57,1% de los segundos. La situación planteada requiere indudablemente de viabilizar acciones tendientes a mejorar esta condición puesto que es necesaria para el correcto uso y funcionamiento del Registro.
- Otra de las prácticas que habilita la herramienta tiene que ver con poder conocer los recursos existentes en territorio. Para utilizar dicha aplicación de manera continua y útil, la información debe estar actualizada. Esta condición parece cumplirse, desde la mirada de los dos grupos.
- La realización de estadísticas es percibida en ambos grupos de manera ambivalente: alrededor de la mitad de los efectores de cada grupo entiende que no es sencilla y la otra mitad sí. La consideración planteada se asocia con la escasa práctica a la que se dedican los efectores relativa al uso mencionado de realización de estadísticas y la posibilidad de evaluar políticas públicas de Niñez. Por ello,

debe ser también revisada para que pueda transformarse de una debilidad a una fortaleza.

Cuadro 13: Debilidades asociadas a las Prácticas de acuerdo a la experiencia en el Registro, en porcentaje

		Con REUNA	SNyA
	Muy de acuerdo	8.3	0.0
Las acciones que habilita a realizar el REUNA no son	De acuerdo	37.5	42.9
todas sencillas	Poco acuerdo	45.8	42.9
toddo oorioinas	Nada acuerdo	8.3	14.3
, ., .	Muy de acuerdo	64.0	57.1
La conexión a internet e intranet no tiene la calidad	De acuerdo	32.0	42.9
continua necesaria	Poco acuerdo	4.0	0.0
	Nada acuerdo	0.0	0.0
	Muy de acuerdo	6.4	0.0
La información sobre recursos	De acuerdo	40.4	16.7
no siempre está actualizada	Poco acuerdo	46.8	83.3
	Nada acuerdo	6.4	0.0
La realización de estadísticas no es sencilla.	Muy de acuerdo	6.4	0.0
	De acuerdo	40.4	42.9
	Poco acuerdo	44.7	57.1
	Nada acuerdo	8.5	0.0

Fuente: Elaboración propia según Encuesta Percepciones Usuarios REU-NA 2013.

Amenazas

Por último, se realizarán a continuación una serie de comentarios de los resultados sobre las percepciones de las posibles amenazas visualizadas.

- La presentación de fallas técnicas son contempladas como posibles por ambos grupos como una situación "Muy posible" y "Posibles", rondando el 85% de las respuestas en ambos casos y grupos. El impacto que resulta de esta amenaza, pone en riesgo el correcto funcionamiento del REUNA, retrocediendo de esta manera el importante avance en la implementación del Programa.

- Otra amenaza al desarrollo de la implementación de la herramienta en todo el territorio provincial se vincula con la deficitaria existencia de computadoras y conectividad de los SLPPD y los SZPPD, elementos claves para el uso del Registro. Aquí la perspectiva es en términos generales negativa, ya que predomina la opinión de ser "Muy posible" y "Posible" que esto ocurra. Aquí claramente lo que se requiere es gestionar la adquisición de equipamiento informático en cantidad y calidad suficiente para poder garantizar el mínimo requerido para que el Registro pueda ser efectivamente una herramienta que permita los cuatros grandes usos presentados, que responden a la normativa provincial para esta materia.
- La posibilidad de desarticulación entre modificaciones de aplicaciones del REUNA y las capacitaciones que acompañen dichos cambios, se presenta de manera diferente: los equipos territoriales consideran esta opción como "Posible" en comparación con el equipo de la SNyA que entienden que ello sería "Poco posible". Aquí la percepción diferente puede entenderse por la lejanía de unos y el acercamiento de los grupos respecto de las esferas de decisión de la SNyA. En términos del Registro, de presentarse esto, resultaría a mediano plazo también un retroceso en cuanto a la gradual implementación en la que se encuentra.

Cuadro 14: Amenazas asociadas a las Prácticas de acuerdo a la experiencia en el Registro, en porcentaje

		Con REUNA	SNyA
	Muy posible	32.0	14.3
Presente fallas técnicas por lo	Posible	52.0	71.4
cual se imposibilite la carga por tiempo prolongado	Poco posible	14.0	14.3
liempo proiongado	Nada posible	2.0	0.0
No pueda ser usado porque los Zonales y Locales no puedan garantizar la disponibilidad de Pc y la conectividad	Muy posible	40.0	14.3
	Posible	44.0	85.7
	Poco posible	12.0	0.0
	Nada posible	4.0	0.0
Sea actualizado y no sean los equipos técnicos capacitados para informarse	Muy posible	8.3	0.0
	Posible	39.6	0.0
	Poco posible	50.0	85.7
para mormaro	Nada posible	2.1	14.3

Fuente: Elaboración propia según Encuesta Percepciones Usuarios REU-NA 2013.

4. Características particulares de aquellos que no han utilizado el Registro

A este grupo se le realizaron una serie de preguntas particulares para indagar sus percepciones del tipo imaginarias o extendidas sobre el Registro. De dicha indagación particular se desprende que en más de la mitad de las situaciones, se tenía un escaso conocimiento previo sobre el REUNA: un 39% refiere saber "Poco" y un 15% "Nada"; sobre este conocimiento reducido, en un 67% se consideró que era una herramienta de trabajo "Necesaria" y en un 28% como "Muy necesaria". Se destaca entonces que aun a pesar de tener un reducido conocimiento sobre el Registro, se estima una importante valorización general de

la herramienta; en cuanto a su potencial utilidad en el caso de poder contar con ella en la práctica del trabajo, las opiniones tienen una positividad más destacada, ya que en el 51,5% de los casos se considera "Muy útil" y en el restante 49% como "Útil". No se produjeron respuestas que representan menor grado de utilidad.

5. Evaluación general

Como parte de la encuesta, se elaboraron preguntas particulares sobre la evaluación general según la percepción de los tres grupos, lo que dio lugar a estas respuestas:

Cuadro 15: Evaluación general de la herramienta de acuerdo a la experiencia en el Registro, en porcentaje

		Sin REUNA	Con REUNA	SNyA
	Mucho	60.6	N/C	N/C
Cuánto cree que el uso del REUNA impactará en su práctica de trabajo cotidiano	Algo	39.4	N/C	N/C
	Poco	0.0	N/C	N/C
	Nada	0.0	N/C	N/C
En base a su experiencia como herramienta de trabajo la evalúa como	Muy Buena	N/C	56.0	57.1
	Buena	N/C	40.0	42.9
	Regular	N/C	4.0	0.0
	Mala	N/C	0.0	0.0

Fuente: Elaboración propia según Encuesta Percepciones Usuarios REU-NA 2013.

Sobre la repercusión general que tendrá en el trabajo cotidiano, quienes aun no han tomado contacto ni puesto en práctica su labor mediante la herramienta, un elevado porcentaje (60,6%) considera que su implementación tendrá "Mucho" impacto. La visión aquí es claramente positiva y alentadora.

Para aquellos que la vienen usando, aun a pesar de concentrar menor cantidad de respuestas en la opción más positiva, la evaluación general del REUNA como herramienta de trabajo es percibida como "Muy buena" y "Buena" por los efectores.

Conclusiones

El SPPIDN en la Provincia de Buenos se encuentra en proceso de implementación, dando pasos en pos de imponer el paradigma que predomina en el mundo sobre el cuidado y atención especial que requieren los NNyA al considerarlos como sujetos de derecho. Como todo cambio de paradigma, requiere no sólo la transformación de una cosmovisión sobre la situación de la Niñez, sino la definición estatal de la política pública que cristaliza estos cambios. Se requiere un tiempo prudencial de implementación de la política y del acomodamiento de las nuevas estructuras como la lenta y gradual desaparición de las antiguas. En este sentido, el REUNA es una herramienta que acompaña este proceso y que permite visualizar, mediante su evaluación, qué está sucediendo en la provincia de Buenos Aires en este aspecto de la nueva política de Niñez.

A lo largo de estas líneas se han presentado los resultados de la evaluación de algunas de las dimensiones del Registro, en particular sobre los usos a los que éste habilita, partiendo de las percepciones de quienes son los que, o bien la van a comenzar a usar, ya que forma parte de su labor cotidiana en el marco de la estrategia de restitución

de derechos vulnerados y de quienes en el nivel de gestión central (SNyA) son los encargados de desplegar todos los mecanismos necesarios para poder llevarla adelante, con la mejor calidad y acompañamiento a los usuarios. Como parte de los resultados, se destacan:

-La importante feminización del personal del SPPIDN, con un perfil joven y elevada formación académica, estando las profesiones vinculadas con el tipo de actividad realizada.

-La antigüedad que tienen en sus funciones son particulares, pues quienes no poseen el registro, hace menos de 1 año que ingresaron y entre quienes lo usan, casi la mitad tienen una importante antigüedad (desde el inicio de la implementación de la Ley 13.298). Este perfil da cuenta del avance de la nueva política de Niñez, encaminada también por personal con características que potencian su implementación. De todas maneras, siguen existiendo trabajadores cuya formación está asociada con el Patronato (Técnicos en Minoridad), dando cuenta así de que el proceso continúa siendo gradual.

Entre quienes no conocen el Registro, es interesante destacar que la apreciación sobre la herramienta es considerada como de mucha utilidad y necesaria para la labor cotidiana. Este panorama es realmente alentador puesto que habilita a pensar en que la continuidad del REUNA en su implementación tiene buenas expectativas.

Respecto de las percepciones sobre los usos:

-Hay una generalizada aprobación en que el Registro permite mejorar la calidad en la atención de los NNyA en la tarea cotidiana de los trabajadores.

-Sobre el uso que da cuenta de la posibilidad de realizar estadísticas y poder evaluar políticas públicas de Niñez en los diferentes territorios, además de no ser una función muy utilizada, no se percibe como potencial facilitador de información para lograr mayores recursos para la Niñez.

En cuanto a los factores externos que operan como oportunidades, se visualiza cierto descreimiento en el avance de la implementación general de la institucionalidad del paradigma de Promoción y Protección de Derechos, siendo esto más marcado para quienes usan el Registro en relación con los demás efectores. Esto es acompañado por las debilidades percibidas respecto de contar con la información sensible cargada, con los conocimientos de informática y de la herramienta en sí que se presentan como deficitarios, en un marco de insuficiente infraestructura informática (en cuanto a la cantidad y calidad de equipamiento). Si bien además se estiman como posibles amenazas al funcionamiento óptimo del Registro, se refleja una confianza en que el REUNA continuará existiendo a pesar de estas limitantes.

Las percepciones que se han conocido sobre las prácticas en cuanto a su aplicación y frecuencia, nuevamente aparecen los usos asociados a la mejora en la calidad de la atención de los NNyA y la labor propia de los trabajadores, como aquellos puestos en práctica con mayor frecuencia. Desde la SNyA conciben esta situación más habitual que

los propios usuarios, visión ésta positiva que se mantiene prácticamente en la totalidad de las prácticas llevadas a cabo. No ocurre lo mismo con las acciones que derivan en la elaboración de estadísticas y la posibilidad de evaluar políticas públicas de Niñez, las que son llevadas a cabo por el nivel central de la SNyA y prácticamente sin uso desde los equipos territoriales.

La diferenciación en la intensidad de las percepciones, teniendo un sesgo marcadamente positivo de la SNyA respecto de los otros usuarios, se confirma también por la identificación positiva de las oportunidades del contexto exterior. El estar en el espacio de la gestión de la política general brinda información de primera mano que permite esta clara definición.

Las debilidades aquí también se relacionan con el deficitario estado del equipamiento informático y la conectividad, que afecta directamente a poner en práctica las acciones en el Registro. Las amenazas en este caso tienen que ver con cuestiones de tipo estructural (la falta de un servidor propio, de computadoras y conexión, entre otras) y en menor medida con el acompañamiento del equipo de la SNyA a través de capacitaciones vinculadas con las modificaciones del REUNA.

La evaluación general que se hace sobre la herramienta es positiva en cuanto a que habilita los usos previstos y sobre los que se diseñó e implementa el Registro.

Para todos los grupos, aún a pesar de las debilidades y amenazas consideradas con intensidades y grados dife-

rentes, existe una importante confianza en el Registro. De todas maneras lo ubican en sintonía con las condiciones estructurales en pleno proceso de implementación del SPPIDN en la Provincia de Buenos Aires.

Este conjunto de apreciaciones permiten, finalmente, realizar una serie de propuestas, cuestión ésta que ha guiado la investigación realizada. Las más destacadas son:

- Para reforzar los aspectos positivos, resulta conveniente avanzar en la consolidación del SPPIDN en su arista institucional, para lograr que los Municipios se encuentren todos conveniados como SLPPD e incorporen el REUNA.
- Para lograr que las debilidades dejen de tener este cariz y pasen a formar parte de las fortalezas, es de suma importancia el sostenimiento de las capacitaciones para poder sensibilizar a los usuarios en la importancia de lograr una carga robusta, avanzar en aquellas partes del Registro de las que se desconoce su existencia o es mínimo su uso.
- A fin de poder redireccionar las debilidades y las amenazas identificadas, se requiere de la incorporación de equipamiento informático (tanto de computadoras en las oficinas como de un servidor propio) y de garantizar conectividad a internet y/o intranet de calidad.

El REUNA como una parte de la política general pública que atiende a la Niñez, resulta un buen indicador del grado de avance e implementación de la normativa vigente en la provincia de Buenos Aires, por lo que sería interesante continuar con este tipo de evaluaciones que habiliten la comparación temporal y así incorporar aquellos puntos débiles, redirigiendo las acciones en materia de gestión que sean necesarias.

Bibliografía

- Abramovich, V. (2006). Una aproximación al enfoque de derechos en las estrategias políticas de desarrollo. (88).
- Acuña, C. & Repetto, F. (2001). *Marco de análisis de las políticas sociales*. Buenos Aires.
- Adelantado, J., Noguera, J., Rambla, X., y Sáez, L. (1998). Las relaciones entre estructura y políticas sociales: una propuesta teórica. *Revista Mexicana de Sociología*.
- Arcidiácono, P., Carmona Barrenechea, V., & Straschnoy, M. (2011). La asignación universal por hijo para protección social: ruptura y continuidades, ¿hacia un esquema universal? *Revista Margen*. Universidad Nacional de La Plata.
- Bulgach, G., & Meilan, F. (2011). La percepción de la urgencia y la intervención del trabajo social en el campo de la nueva ley de niñez en la Provincia de Buenos Aires. Revista *Debate público. Reflexión de Trabajo Social*, pp. 133-140.
- Bustelo Ruesta, M. (1999). Diferencias entre evaluación e investigación: una distinción necesaria para la identidad de la evaluación de programas. *Revista Española de Desarrollo y Cooperación*, pp. 9-29.

- Bustelo, E. (2000). El abrazo: apuntes sobre las relaciones entre Estado y Ongs. En Bustelo, E. (comp). *De otra manera. Ensayos sobre Política Social y Equidad* (pp. 255-273). Rosario: Hommo Sapiens.
- Filk, J. (1997). Entre el parentesco y la política. Familia y dictadura, 1976-1983. Buenos Aires: Biblos.
- Garcia Puente, M. J. (2003). La evaluación de políticas públicas y sociales. Un análisis en torno a los actores. Ponencia presentada en el VI Congreso Nacional de Ciencia Política, realizado por laSociedad Argentina de Análisis Político (SAAP), en Santa Fe, Argentina.
- Meny, Y. y Thoenig, J. (1992). La evaluación. En Meny, Y. y Thoenig, J. (comp). *Las políticas públicas*. Barcelona: Ariel.
- Minujín, A. (1995). En la rodada. En Minujin, A. (comp.) Cuesta abajo. Los nuevos pobres: efectos de la crisis en la sociedad argentina. Buenos Aires: UNICEF/Losada.
- Mokate, K. (noviembre de 2003). Convirtiendo el "monstruo" en aliado: la evaluación como herramienta de la gerencia social. Serie Documentos de Trabajo del INDES 1-23. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Murga, M. E. & Anzola, M. G. (2011). Desarrollo de Sistemas de Protección integral de Derechos en el Ámbito Local. Cuadernillo 2. Buenos Aires.: Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación.

- Nirenberg, O., Brawerman, J. & Ruiz, V. (2000). *Evaluar para la transformación*. Buenos Aires: Paidós.
- Observatorio Social Legislativo. Honorable Cámara de Diputados. (2010). Visualización de la niñez y adolescencia en la inversión pública provincial bajo enfoque de derechos. La Plata.
- Oszlak, O., & O'Donnell, G. (1984). Estado y políticas estatales en América Latina: haciauna estrategia de investigación. En Kliksberg, B. & Sulbrandt, J. (comp). *Para investigar la Administración Pública*. Madrid: INAP.
- Repetto, F. & Moro, T. (2004). Capacidades Institucionales y Políticas Sociales. En Bretanou, J., Palacio, J. M. y Serrano G. M. (comp). El país de no me acuerdo. (Des) memoria institucional e historia de la política social en la Argentina. Buenos Aires: Prometeo.
- Stuchlik, S. (2005). La nueva ley de infancia. Aportes para su interpretación e implementación. Comité Argentino de seguimiento de la aplicación de la Convención Sobre los Derechos del Niño.
- Tamayo Saez, M. (1997.). El análisis de las políticas públicas. En Bañon, R. & Carrillo, E. (comp). *La Nueva Administración Pública*. Madrid: Alianza.
- UNICEF. (2010). La nueva normativa de protección a la infancia y la adolescencia en la provincia de Buenos Aires.

 Análisis de su puesta en vigencia y su impacto. México: Veintiuno Editores.