

Percepciones de los usos y prácticas de los actores implicados en la política social de Niñez en relación al Registro Estadístico Unificado de Niñez y Adolescencia (R.E.U.N.A) en la Provincia de Buenos Aires.

Autora: Mariana Cecilia Ortale, Lic. en Sociología (FaHCE – UNLP). Especialista en Ciencias del Territorio (FAU – UNLP). Especialista en Políticas Sociales (FTS – UNLP).

Pertenencia institucional: Dirección Provincial de Estudios y Proyecciones Económicas. Ministerio de Economía de la Provincia de Buenos Aires

Mail: marianaortale@gmail.com.

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 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.

En la provincia de Buenos Aires, la Ley 13.298 que define el denominado Sistema de Promoción y Protección Integral de Derechos del Niño desde el año 2007 y su modificatoria Ley 13.634¹, tiene las dificultades propias de un cambio de normativa cuyo paradigma anterior predominó (el denominado Patronato) en nuestro país y en la provincia por décadas. No sólo han cambiado 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 estamos en presencia de una nueva manera de entender la gestión y el diseño de las políticas de Niñez.

El Registro Estadístico Unificado de Niños y Adolescentes (R.E.U.N.A) se ofrece como un recurso de gestión administrativa 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) -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 Sistema de Promoción y Protección de derechos (SPPD) en pos de restituir sus derechos.

¹ Esta Ley define los Fueros de Familia y de Responsabilidad Penal Juvenil en la Provincia de Buenos Aires que acompaña a la Ley 13.298 de Promoción y Protección de Derechos.

La informatización de estas acciones habilita la consulta permanente, la posibilidad de realizar estadísticas, conocer la situación de la niñez en el territorio y dimensionar el propio trabajo, con la posibilidad además de diseñar y evaluar políticas públicas territoriales por la base de datos resultante de las acciones allí volcadas.

El Registro se presenta así como la concreción de un esquema novedoso de atención por parte del Estado en el marco del SPPD. En este sentido, es que resulta de interés 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 en 2013 que tienen los actores implicados en la política social de Niñez, todos ellos efectores del SPPD.

Lo que se pretende con esta investigación es profundizar sobre aspectos sustantivos respecto de la lógica de implementación del REUNA, en el marco de sus fortalezas y debilidades, considerando también sus obstáculos y amenazas.

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

En este contexto se pretende conocer las percepciones de los usos y las prácticas que los diferentes actores tienen de dicha herramienta que sea de utilidad para los hacedores de política, ya sea para ratificar o rectificar la implementación de la política que se encuentra en curso. El trabajo se desarrolla así como un medio de acercamiento de una dimensión de la evaluación de políticas públicas, en particular de políticas sociales. Es de interés el brindar resultados en términos de evaluación de los propios actores quienes señalaran los puntos clave para conocer los elementos previstos con la implementación del R.E.U.N.A. 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.

En este marco, el objetivo general es indagar acerca de las percepciones de los usos y prácticas de los actores implicados en la política social de Niñez en relación al R.E.U.N.A en la Provincia de Buenos Aires. En función de dicho objetivo general, se plantean los siguientes objetivos específicos: indagar la percepción general y particular del REUNA de los actores implicados en la política social de Niñez y reconocer las percepciones de los usos (imaginados, extendidos) y las prácticas del Registro según los actores implicados en la política social de Niñez.

1. El marco normativo de la Niñez en los planos internacional, nacional y provincial. El enfoque basado en derechos.

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 a institucionales para el 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 (2006), este enfoque se considera es “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: 35). Así, el derecho internacional establece el marco normativo a partir del cual los países adaptan y formulan sus políticas y estrategias siguiendo estos lineamientos.

Al aceptar las obligaciones de la Convención (mediante la ratificación y la adhesión), el gobierno nacional se ha comprometido a proteger y asegurar los derechos de la Niñez y ha aceptado que se le considere responsable de este compromiso ante la comunidad internacional. Luego de una serie de hechos intermedios, se sanciona definitivamente en la Cámara de Diputados el 28 de septiembre de 2005 la Ley Nacional N° 26.061 de Protección Integral de los Derechos de las niñas, los niños y adolescentes.

Este hecho fue un impulso para concretar en el territorio de la provincia de Buenos Aires, la adaptación de su legislación como base para las transformaciones legales, administrativo y organizativo en pos de darle a la Niñez una respuesta acorde al contexto global. En la provincia de Buenos Aires, 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.

Se entiende que este ‘nuevo Niño’ no debe ser tutelado, sino promovido y protegido en el disfrute pleno de sus derechos. El artículo 1 refiere que la Ley ‘tiene por objeto la promoción y protección integral de los derechos de los niños, garantizando el ejercicio y disfrute pleno, efectivo y permanente de los derechos y garantías reconocidos en el ordenamiento legal vigente, y demás Leyes que en su consecuencia se dicten.’

En la Provincia de Buenos Aires, se traslada así el eje de intervención de las cuestiones relacionadas a la infancia *irregular* desde la potestad del Tribunal de Menores (propio del paradigma del *Patronato*) hacia el Poder Ejecutivo, creando nuevas instituciones a tal fin: los Servicios Locales de Promoción y Protección de Derechos del Niño (SLPPD) de carácter municipal y los Servicios Zonales de Promoción y Protección de Derechos del Niño (SZPPD), órganos de contralor regional a nivel provincial, dependientes de la SNyA².

Los SLPPD junto con los SZPPD conforman la constelación llamada SPPD, instando a la corresponsabilidad social y la construcción de redes con la participación de todos los actores pertenecientes a la sociedad civil en el ámbito municipal y provincial en pos de proteger y promover los derechos de los NNyA.

² A la fecha, existen en la provincia de Buenos Aires: 23 SZPPD, 124 SLPPD de Protección Promoción de Derecho a nivel municipal y para situaciones que requieren tratamientos específicos así como medidas de protección especial o de abrigo, la Secretaría de Niñez y Adolescencia, (cuyo rango institucional como Secretaría data de diciembre de 2011, previamente ubicada con rango de Subsecretaría en el Ministerio de Desarrollo Social).

2 Políticas Públicas, Políticas Sociales y Evaluación.

El trabajo se desarrolla como un medio de acercamiento de una dimensión de la evaluación de políticas públicas,³ en particular de políticas sociales. El producto de esta investigación pretende esbozar “posibles líneas de acción a seguir respecto al programa o política evaluada, cambios propuestos en el programa o aspectos a mantener en el mismo o consejos para la mejora dirigidos a los patrocinadores, responsables y/o profesionales del programa” (Bustelo, 1999: 25).

La investigación es de tipo evaluativa, y tiene por objeto acercar a los gestores información sobre el diseño, la implementación y los usos que se le asignan al R.E.U.N.A a partir del análisis y la comparación de diferentes actores. El fin es “producir información para orientar los nuevos procesos de decisión, introduciendo modificaciones a la política o la sucesión de ésta por una más adecuada” (Tamayo Sáez, 1997: 306 y s).

Se puso en práctica 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” (Nirenberg, 2000: 32).

De los tipos de evaluaciones existentes, la que aquí se despliega es la “evaluación social” ya que su 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.” (García Puente, 2003:12)

En este contexto, una indagación de estas características para abordar el R.E.U.N.A. requiere reconocer como dimensiones centrales a las percepciones (entendidas como las evaluaciones de rasgos tanto 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 las prácticas (como aquellas acciones que efectivamente se llevan a cabo en el R.E.U.N.A.).

3 El R.E.U.N.A: su base normativa, características, usos y metodología para su evaluación.

El Registro Estadístico Unificado de Niños y Adolescentes (R.E.U.N.A.) es un sistema de registro, almacenamiento y procesamiento de datos que funciona mediante Intranet del sistema provincial e Internet. Se encuentra en funcionamiento desde diciembre de 2011 y responde al artículo 16 inciso 5 del decreto reglamentario 300/05 de la Ley 13.298.⁴ Es una plataforma informática que se encuentra a disposición de los usuarios habilitados,

³ 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”. (Tamayo Sáenz, 1997:25).

⁴ Dicho artículo 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

reuniendo en su base de datos toda la casuística por la que se solicita intervención a los SZPPD y SLPPD. Cada NNYA con derechos vulnerados o con graves amenazas a los mismos y que son atendidos por algún SZPPD y SLPPD, posee en el R.E.U.N.A. 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. El R.E.U.N.A. centraliza gran parte de las intervenciones realizadas erigiéndose en una base de datos confiable⁵.

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 R.E.U.N.A.

De acuerdo al decreto 11/12 del 13 de enero de 2012 se establecen, en el anexo 2 de la resolución 317/11, las acciones que debe llevar a cabo la Dirección de Recursos de Protección y R.E.U.N.A.: implementar y mantener actualizado el Registro donde se incluyan nominalmente todos los NNYA que ingresan al SPPD mediante la carga informatizada de los datos personales y familiares a los fines del seguimiento efectivo, integrado y optimizado de las prestaciones brindadas; informar los datos suministrados a través del Registro 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; 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.

a. Descripción del Programa.

El R.E.U.N.A. presenta, una vez gestionado el ingreso mediante un usuario y contraseña, cuatro grandes componentes:

Cuadro 1: Componentes y características de los mismos que se encuentran en el Registro.

Componente	Características y prestaciones
Legajos	-carga y consulta de los legajos de los NNYA sobre los que se trabaja -se ingresan y actualizan las intervenciones que se han realizado en el transcurso de la intervención -información particular relacionada con las Medidas Excepcionales de Derechos
Instituciones	-se cuenta con el listado de todos los recursos conveniados mediante la SNYA (tipo de institución, cantidad de vacantes, domicilio, teléfono, datos de los responsables) -se encuentran aquellos formularios que deben completarse para dar a conocer dónde se encuentran alojados los NNYA y poder así la Secretaria de Niñez girar los recursos económicos que se destinan a brindar un cuidado integral de los NNYA -se pueden visualizar los recursos generales de programas y actividades de diversas OSC para contar con ellas en el marco de la estrategia de restitución de derechos
Herramientas	-ofrece noticias relacionadas con el funcionamiento del Registro

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.”

⁵ De acuerdo a información provista por el Equipo R.E.U.N.A., desde su inicio hasta diciembre de 2012, las bases de datos incluían más de 138.000 intervenciones (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.

	-listado con links útiles (páginas web de organismos vinculados con la Niñez de tipo provincial, nacional e internacional, decretos y normativa de los diferentes organismos vinculados con Niñez) e información básica de todos los SLPPD y SZPPD
Configuración del Sistema	-listados de todas las intervenciones, legajos y niños que se encuentran sin cuidados parentales (según SZPPD, SLPPD y fecha) Los listados que se pueden solicitar en tiempo real con formato Excel.

Fuente: Elaboración propia según pantallas visualizadas en el R.E.U.N.A.

b. Usos.

El R.E.U.N.A. 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 ya que se puede contar con los antecedentes (si los hubiera).

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).

3: Extracción de *estadísticas sobre la Niñez en territorio y articulación de acciones* a nivel local: como registro que permite extraer estadísticas bariales se encuentra entonces vinculado con la gestión y elaboración de políticas públicas locales.

4: *Evaluación de políticas públicas* y gestión de recursos: el aportar a la generación de conocimiento estadístico confiable y actualizado que pueda 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.

c. 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 Provincia⁶) 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: Grupo 1 (“Sin R.E.U.N.A”): efectores que no poseen experiencia en la herramienta pero que en poco tiempo la usarán; Grupo 2 (“Con R.E.U.N.A”): es el conformado por el personal de los SLPPD y SZPPD que llevan más de 3 meses utilizando el Registro; Grupo 3 (“SNyA”): miembros del Equipo del R.E.U.N.A de la SNyA.

⁶ GBA (Gran Buenos Aires, definido por el INDEC como los 24 partidos que rodean la Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Avellaneda, Gral San Martín, Hurlingham, Ituzaingó, José C. Paz, Lanús, Lomas de Zamora, Malvinas Argentinas, Morón, Quilmes, San Isidro, San Miguel, Ties 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, Bahía Blanca y La Plata) e Interior chico (resto de los municipios de la provincia).

El trabajo de campo sobre los Grupos 1 y 2 se desarrolló con una cobertura sistemática del cronograma de cursos de una capacitación⁷ que permitió relevar al universo de participantes. El espacio temporal abarcó desde el 9 de mayo al 29 de julio de 2013. El relevamiento global (“Encuesta Percepciones Usuarios R.E.U.N.A 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 de las prácticas concretas requirió la construcción de instrumentos con módulos analíticos comunes y diferenciales de indagaciones.

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, Debilidades y 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.

4 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.

a. Datos generales.

De acuerdo a la información recabada y según se observa en el Cuadro 2, las características básicas de todos los informantes se pueden detallar de la siguiente manera: se observa una importante presencia de mujeres entre los trabajadores de la Niñez; el promedio de edad es de 33 años para el primer grupo, de 37 años para el segundo y de 36 para el tercero (este promedio mediano de edad, indica una situación novedosa respecto de otras políticas); el máximo nivel educativo es más elevado entre lo que no conocen el Registro que los que conforman los otros grupos; el grado de formación educativa de los grupos analizados se observa elevado, lo que indica que aquellos que se encuentran vinculados con el Registro cuentan con recursos académicos como parte de sus acervos de conocimiento; la distribución del tipo de profesión al interior de los grupos habilita considerar que los equipos de profesionales que desarrollan sus tareas en relación directa con los NNyA y los actores corresponsables de lograr la restitución de sus derechos en los territorios, se componen de profesiones vinculadas directamente con este trabajo de intervención: Psicólogos, Trabajadores Sociales y Abogados; entre 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 entre 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.

⁷ “Las Tecnologías de la información y su aplicación en el ámbito de la Niñez en la Provincia de Buenos Aires” llevadas adelante en 2013 por el Equipo R.E.U.N.A y Ministerio de Economía en un Programa de Capacitación del Instituto Provincial de la Administración Pública IPAP.

Cuadro 2: Datos socio-demográficos y educativos de acuerdo a la experiencia en el Registro, en porcentaje.

		Sin R.E.U.N.A.	Con R.E.U.N.A.	SNyA
Sexo	Masculino	0.0%	12.2%	42.9%
	Femenino	100.0%	87.8%	57.1%
Máximo nivel educativo	Secundario incompleto	0.0%	2.0%	0.0%
	Secundario completo	0.0%	2.0%	0.0%
	Terciario incompleto	0.0%	2.0%	14.3%
	Terciario completo	0.0%	20.0%	0.0%
	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 R.E.U.N.A 2013.

Sobre la función que cumplen los encuestados, son mayoritariamente Equipos Técnicos en todos los casos, centralmente en el primer grupo con un 90,9% de situaciones. 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) siendo este grupo el que presenta una conformación más variada entre funciones.

Respecto de la antigüedad también hay situaciones diferenciales entre los grupos analizados. 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 SPPD desde hace mas 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.

En el Cuadro 3, se presentan las variables vinculadas con el territorio donde despliegan sus actividades los efectores de Niñez⁸, si poseen instalado el Registro en las computadoras de su trabajo y desde cuándo y si han recibido capacitaciones previamente.

⁸ 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.

Cuadro 3: Ubicación y datos de implementación del R.E.U.N.A, de acuerdo a la experiencia en el Registro, en porcentaje*.

		Sin R.E.U.N.A.	Con R.E.U.N.A.
Lugar	GBA	48.5%	36.0%
	Interior chico	36.4%	14.0%
	Interior grande	15.2%	50.0%
Posee R.E.U.N.A. instalado	Si	18.2%	N/C
	No	81.8%	N/C
Antigüedad en el uso de R.E.U.N.A.	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 previamente	Si	9.1%	90.0%
	No	90.9%	10.0%

Fuente: Elaboración propia según Encuesta Percepciones Usuarios R.E.U.N.A 2013.

(*) GBA (Gran Buenos Aires, definido por el INDEC como los 24 partidos que rodean la Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Avellaneda, Gral San Martín, 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, Bahía Blanca y La Plata) e Interior chico (resto de los municipios de la provincia).

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

Al Grupo 1 se le realizaron una serie de preguntas particulares para indagar sus percepciones del tipo imaginarias o extendidas sobre el Registro de la que se desprenden las siguientes cuestiones: en más de la mitad de las situaciones, se tenía un escaso conocimiento sobre el R.E.U.N.A: 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 representen menor grado de utilidad.

c. Percepciones sobre los usos que habilita la utilización del R.E.U.N.A

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 sobre los que se asientan los principios programáticos del Registro.

Atención de los NNyA y tarea cotidiana de los efectores.

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

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

		Sin R.E.U.N.A.	Con R.E.U.N.A.	SNyA
Mejora la articulación entre Locales y Zonales por la interacción on line sobre situaciones concretas de NNyA	Muy de acuerdo	36.4%	39.1%	57.1%
	De acuerdo	60.6%	47.8%	42.9%
	En desacuerdo	3.0%	8.7%	0.0%
	Muy en desacuerdo	0.0%	4.3%	0.0%
Conocimiento mayor de los recursos existentes en el propio territorio y en otros	Muy de acuerdo	60.6%	41.3%	42.9%
	De acuerdo	39.4%	45.7%	57.1%
	En desacuerdo	0.0%	13.0%	0.0%
Mejora un seguimiento particular de las Medidas de Abrigo	Muy de acuerdo	65.6%	56.0%	85.7%
	De acuerdo	34.4%	44.0%	14.3%
	En desacuerdo	0.0%	0.0%	0.0%
	Muy en desacuerdo	0.0%	0.0%	0.0%
Mejora la tarea cotidiana optimizando el uso del tiempo	Muy de acuerdo	24.2%	25.0%	42.9%
	De acuerdo	69.7%	64.6%	57.1%
	En desacuerdo	6.1%	10.4%	0.0%
	Muy en desacuerdo	0.0%	0.0%	0.0%

Fuente: Elaboración propia según Encuesta Percepciones Usuarios R.E.U.N.A 2013.

En lo relacionado con la mejora en la articulación - a través de la mediación que permite el R.E.U.N.A.- entre los efectores de los SLPPD y SZPPD al momento de la atención de los NNyA con derechos vulnerados que requiere de la atención y protección por parte de dichos organismos, se observa que: entre el grupo de “Sin R.E.U.N.A”, la percepción sobre la aplicación es marcadamente positiva, situación similar que se presenta con los miembros del Equipo de la SNyA, quienes vierten su opinión por el intercambio que realizan con los Servicios y SLPPD, puesto que en un 57,1% refieren estar “Muy de acuerdo” con esta mejora y en el restante 42,9% “De acuerdo” con ella. 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 a través de la herramienta, pareciera que: se entiende como poseedor de una potencialidad elevada el Registro para este uso específico por parte de aquellos que aun 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 SNyA también se tiene una visión positiva. Aquí también, al igual que en el caso anterior, las opiniones del Grupo 2 no son tan favorables e incluso, en un 13% de las respuestas consideran que están “Muy en desacuerdo” con este uso.

Sobre la posible mejora en términos generales del seguimiento administrativo de las Medidas de Abrigo, existe aquí sí un mayor consenso en general sobre la utilidad que se obtiene al respecto, ya sea en términos potenciales, entre los que no lo aplican, como entre quienes ya usan el Registro como también por parte del Equipo de la SNyA. Estos

últimos son los que visualizan una mayor situación favorable (85,7% están “Muy de acuerdo”, casi 20 puntos porcentuales más que aquellos que aun no lo han comenzado a utilizar)

Al introducir la variable temporal (en una atención más rápida), ya las percepciones dejan de tener el perfil tan marcadamente positivo: entre aquellos que se habían mostrado favorables en términos generales, los que no usan el Registro, aquí aparecen un 6% que manifiestan que están en desacuerdo con esta posible mejoría del uso del tiempo en la atención; los efectores con experiencia en el Registro también muestran en un 10% este desacuerdo. 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.

Respecto de la calidad en la atención, hay una percepción diferencial vinculada directamente a la experiencia en el Registro: existe una visualización optimista y positiva de las potencialidades que se toma más cuestionada cuando los que emiten su opinión son quienes ya conocen la herramienta en funcionamiento.

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 lo siguiente:

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

		Sin R.E.U.N.A.	Con R.E.U.N.A.	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 datos robusta para la elaboración de diagnósticos y evaluaciones de la Niñez	Muy de acuerdo	63.6%	37.8%	57.1%
	De acuerdo	36.4%	55.6%	28.6%
	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 en Niñez	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 R.E.U.N.A 2013.

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 R.E.U.N.A.; es probable que en la práctica, no sea explotada esta opción del Registro. Por otro lado, los efectores que se encuentran trabajando en los territorios en contacto directo con la atención de casos, no cuentan con el tiempo suficiente para poder avanzar en esta arista del Registro, y sus preocupaciones se encuentran vinculadas a resolver acciones más bien de tipo local y de funcionamiento. 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 aun 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.

Este panorama se complejiza al considerar, de 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 R.E.U.N.A. se encuentra diseñado con estos objetivos, por lo que es interesante entender con qué certeza se conciben.

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

		Sin R.E.U.N.A.	Con R.E.U.N.A.	SNyA
Permite dar a conocer la problemática de la Niñez en su territorio	Muy cierto	51.5%	32.6%	42.9%
	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 intervención global sobre los NNyA	Muy cierto	24.2%	22.2%	28.6%
	Cierto	69.7%	44.4%	57.1%
	Poco cierto	6.1%	33.3%	14.3%
	Nada cierto	0.0%	0.0%	0.0%
Genera una mejor articulación con otros actores sobre datos reales y concretos	Muy cierto	24.2%	26.1%	57.1%
	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%
Incide en la elaboración de políticas públicas de Niñez con mayor precisión	Muy cierto	21.2%	16.3%	16.7%
	Cierto	69.7%	32.6%	33.3%
	Poco cierto	6.1%	51.2%	50.0%
	Nada cierto	3.0%	0.0%	0.0%
Permite una evaluación de las políticas más rápida y eficiente	Muy cierto	30.3%	12.5%	33.3%
	Cierto	63.6%	52.5%	33.3%
	Poco cierto	3.0%	32.5%	33.3%
	Nada cierto	3.0%	2.5%	0.0%

Fuente: Elaboración propia según Encuesta Percepciones Usuarios R.E.U.N.A 2013.

De los cuatro usos, las fortalezas ofrecidas como factores críticos de tipo positivo refuerzan las tendencias en cuanto a la visualización general: son mayormente aceptados como “Muy ciertos” y “Ciertos” más enfáticamente por quienes aun no lo conocen que por quienes lo usan en el territorio y en la SNyA. Se indagó sobre aquellos aspectos positivos que se pueden aprovechar utilizando las fortalezas provistas por el Registro, entendidas como *oportunidades*.

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

		Sin R.E.U.N.A.	Con R.E.U.N.A.	SNyA
La continuación de firmas de convenio entre municipios y la provincia por los cuales hay mas Locales que pueden usar el R.E.U.N.A.	Muy probable	0.0%	35.6%	14.3%
	Probable	90.6%	42.2%	57.1%
	Poco probable	6.3%	20.0%	28.6%
	Nada probable	3.1%	2.2%	0.0%
El mantenimiento y ampliación de las capacitaciones a los efectores por parte del Equipo R.E.U.N.A.	Muy probable	9.4%	42.0%	71.4%
	Probable	87.5%	56.0%	28.6%
	Poco probable	3.1%	2.0%	0.0%
	Nada probable	0.0%	0.0%	0.0%

El incremento en el conocimiento por parte de otros organismos del R.E.U.N.A. a medida que continúa su implementación	Muy probable	21.2%	56.0%	57.1%
	Probable	78.8%	44.0%	42.9%
	Poco probable	0.0%	0.0%	0.0%
	Nada probable	0.0%	0.0%	0.0%

Fuente: Elaboración propia según Encuesta Percepciones Usuarios R.E.U.N.A 2013.

El contexto amplio relacionado con la continuación de la implementación de la Ley 13.298 que requiere la firma de convenio de adhesión por parte de los Municipios con la SNyA para incorporarse al marco normativo provincial, es percibido de manera particular para cada grupo: aquellos que aun 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 R.E.U.N.A. ven la situación distribuida desde una elevada hasta una escasa probabilidad.

Por otro lado, contemplando las Capacitaciones que reciben los efectores para el uso del Registro, es diferencial la percepción, como se observa en el Cuadro 7.

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.

Otras de las cuestiones presentadas a los fines de conocer las percepciones por parte de los efectores de Niñez y el uso del Registro se vinculan con las *debilidades*. Estas son 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 R.E.U.N.A. 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. Así, y más claramente entre aquellos que usan el Registro en el territorio, 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 R.E.U.N.A. 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.

A continuación se presentan las respuestas obtenidas en la indagación sobre las percepciones de los usos que habilita la herramienta respecto de algunas *amenazas* seleccionadas, entendidas como aspectos negativos externos que podrían obstaculizar el correcto desarrollo e implementación:

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

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

Fuente: Elaboración propia según Encuesta Percepciones Usuarios R.E.U.N.A 2013.

Las respuestas a estos ítems puntan en la confianza en el R.E.U.N.A. 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.

d. Percepciones sobre las prácticas que habilita la utilización del R.E.U.N.A

Sobre las percepciones acerca de las prácticas concretas llevadas a cabo (con diferentes frecuencias) tanto por parte de los efectores de los SLPPD y SZPPD, como por parte de los miembros del Equipo Técnico del R.E.U.N.A. de la SNyA., se observa:

Cuadro 9: Prácticas de acuerdo a la experiencia en el Registro, en porcentaje.

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

Fuente: Elaboración propia según Encuesta Percepciones Usuarios R.E.U.N.A 2013.

Se puede destacar que: la creación de legajos se entiende realizada en mayor medida por el equipo de la SNyA que por parte los usuarios en el territorio, habiendo una diferencia entre ambos de un 33% del primero respecto del segundo; 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; la consulta sobre los NNyA que se encuentran sin cuidados parentales, casos que son centrales como la particular atención que merecen, ya el uso de esta función 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%.; sobre la búsqueda de recursos en el territorio, 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 practica indica en un 49% un “Poco frecuentemente”; sobre la obtención de fomularios prediseñados para cargar las intervenciones de los NNyA con

derechos vulnerados, esta práctica es percibida de manera diferencial por parte de cada grupo analizado (la SNyA consideran que es puesta en práctica de manera “Muy frecuentemente” en el 66% de los casos y en un 14,3% de los efectores en territorio); por último, la extracción de estadísticas es percibida por la mayoría de los efectores como una acción poco frecuente.

Las percepciones de las *fortalezas*, a partir de las cuales se pueden considerar aquellos factores críticos positivos con los que se cuenta en las prácticas, se presentan en el Cuadro siguiente:

Cuadro 10: Fortalezas asociadas a la práctica de acuerdo a la experiencia en el Registro, en porcentaje.

		Con R.E.U.N.A.	SNyA
Mejoró el orden y organización general de los Locales y Zonales	Muy de acuerdo	44.9%	85.7%
	De acuerdo	44.9%	14.3%
	Poco acuerdo	10.2%	0.0%
	Nada acuerdo	0.0%	0.0%
Permitió reducir el uso de papel	Muy de acuerdo	24.5%	57.1%
	De acuerdo	20.4%	42.9%
	Poco acuerdo	38.8%	0.0%
	Nada acuerdo	16.3%	0.0%
Pudo dar rápidas respuestas sobre la intervención de los NNyA	Muy de acuerdo	42.9%	71.4%
	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 requisitos formales	Muy de acuerdo	26.5%	71.4%
	De acuerdo	65.3%	28.6%
	Poco acuerdo	8.2%	0.0%
	Nada acuerdo	0.0%	0.0%

Fuente: Elaboración propia según Encuesta Percepciones Usuarios R.E.U.N.A 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.

En el cuadro siguiente se muestran las percepciones referidas sobre aquellos aspectos positivos entendidas como *oportunidades*, 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 11: Oportunidades asociadas a las Prácticas de acuerdo a la experiencia en el Registro, en porcentaje.

		Con R.E.U.N.A.	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 Registro, los equipos	Muy de acuerdo	36.7%	28.6%
	De acuerdo	59.2%	71.4%

	Poco acuerdo	4.1%	0.0%
muestran conformidad con la herramienta	Nada acuerdo	0.0%	0.0%

Fuente: Elaboración propia según Encuesta Percepciones Usuarios R.E.U.N.A 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.

En cuanto a las *debilidades* que pueden afectar al uso práctico del R.E.U.N.A. se observa que ambos grupos no consideran que las acciones que se pueden desplegar en la herramienta sean complicadas; la conexión a internet e intranet, que posibilita el correcto uso del R.E.U.N.A. es visualizada como de calidad insuficiente, por ambos grupos y de manera negativa; 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.

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

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

		Con R.E.U.N.A.	SNyA
Presente fallas técnicas por lo cual se imposibilite la carga por tiempo prolongado	Muy posible	32.0%	14.3%
	Posible	52.0%	71.4%
	Poco posible	14.0%	14.3%
	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%
	Nada posible	2.1%	14.3%

Fuente: Elaboración propia según Encuesta Percepciones Usuarios R.E.U.N.A 2013.

La presentación de fallas técnicas están contempladas por ambos grupos como una situación “Muy posible” y “Posibles”, rondando el 85% de las respuestas en ambos casos y grupos; la posibilidad de desarticulación entre modificaciones de aplicaciones del R.E.U.N.A. 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”; 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.

e. 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 13: Evaluación general de la herramienta de acuerdo a la experiencia en el Registro, en porcentaje.

		Sin REUNA	Con REUNA	SNyA
Cuánto cree que el uso del REUNA impactará en su práctica de trabajo cotidiano	Mucho	60,6%	N/C	N/C
	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 R.E.U.N.A 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, de todas maneras la evaluación general del R.E.U.N.A como herramienta de trabajo es percibida como “Muy buena” y “Buena” por los efectores.

5 Conclusiones.

El Sistema de Promoción y Protección de los Derechos del Niño 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. Es una tarea compleja por tener que implantar una visión diferente a la predominante por décadas a través del denominado paradigma del Patronato. 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 R.E.U.N.A 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. Se destaca la importante feminización del personal, con un perfil joven y elevada formación académica, con 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.

Entre quienes aún no lo usan, la apreciación sobre la herramienta es considerada como de mucha utilidad y necesaria para la labor cotidiana, siendo positivas sus expectativas.

Respecto de las percepciones sobre los usos, hay una generalizada aprobación por parte de todos los grupos 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 (por los grupos 2 y 3), no se percibe como potencial facilitador de información para lograr mayores recursos para la Niñez.

En cuanto a las oportunidades, se visualiza cierto descreimiento en el avance de la implementación general de la institucionalidad del paradigma vigente, siendo esto más marcado para quienes usan el Registro. Esto es acompañado por las debilidades percibidas respecto de contar con la información cargada sensible, 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 R.E.U.N.A. continuará existiendo a pesar de estas limitantes.

Las percepciones sobre las prácticas (aplicación y frecuencia) de los grupos 2 y 3, 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, visión ésta positiva que se mantiene 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 realizadas centralmente 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. 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).

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 diferentes, existe una importante confianza en el Registro. De todas maneras lo ubican en sintonía con las condiciones estructurales en pleno proceso de implementación del Sistema de Promoción y Protección de Derechos 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 SPPD en su arista institucional, para lograr que los Municipios se encuentren todos conveniados como SLPPD e incorporen el R.E.U.N.A.

- 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.

- Para 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 R.E.U.N.A como una parte de la política general 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.

6 Bibliografía

- ABRAMOVICH, Víctor (2006) “Una aproximación al enfoque de derechos en las estrategias y políticas de desarrollo” en *Revista de la CEPAL* N°88, Santiago de Chile.
- ACUÑA, Carlos y REPETTO, Fabián. (2001) “Marco de análisis de las políticas sociales”, Mimeo, Buenos Aires.
- BULGACH, G. y 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. *Debate Público. Reflexión de Trabajo Social’ - Producciones de fin de grado.* (2), 15-26.
- BUSTELO, E.S., (2000), “El abrazo: apuntes sobre las relaciones entre estado y ONGs” en, *De Otra Manera. Ensayos sobre Política Social y Equidad*, Hommo Sapiens Ediciones, Rosario, Santa Fe. Argentina.
- BUSTELO, María (1999) “Diferencias entre evaluación e investigación: una distinción necesaria para la identidad de la evaluación de programas” en *Revista Española de Desarrollo y Cooperación* N° 4. Instituto Universitario de Desarrollo y Cooperación, Madrid.
- COHEN, Ernesto y FRANCO, Rolando (1992) *Evaluación de Proyectos Sociales*. México: Siglo XXI.
- GARCIA PUENTE, María Jimena. La evaluación de políticas públicas y sociales. Un análisis en tomo a los actores. 2003 [en línea]. [consulta 10 de diciembre 2012]. <<http://www.saap.org.ar/esp/docs-congresos/congresossaap/VI/areas/04/garcia-puente.pdf>>
- Manual R.E.U.N.A. (versión septiembre 2011). Elaborado por Equipo R.E.U.N.A
- MENY, Yves y THOENIG, Jean-Claude (1992) “Cap. VII: La evaluación”, en *Las políticas públicas*, Barcelona: Ariel.
- MOKATE, Karen Marie (2000) “Convirtiendo el ‘monstruo’ en aliado: la evaluación como herramienta de la gerencia social”. Instituto Interamericano para el Desarrollo Social- INDES.
- NIRENBERG, Olga; BRAWERMAN, Josette y RUIZ, Violeta (2000) *Evaluar para la transformación*. Buenos Aires: Paidós.
- OSZLAK, O. y O’DONNELL, G. (1984). Estado y Políticas estatales en América Latina: Hacia una estrategia de Investigación. En B. Kliksberg y J. Sulbrandt (comps), *Para investigar la Administración Pública*. Madrid: INAP.
- TAMAYO SAEZ, M. (1997). El análisis de las políticas públicas. En Bañón, R. y E. Camillo (comps), *La Nueva Administración Pública*. Madrid: Alianza.

