

**Jornadas de Investigación, Docencia, Extensión  
y Ejercicio Profesional – FTS – UNLP**  
**“Transformaciones sociales, políticas públicas y conflictos emergentes en la  
sociedad argentina contemporánea”**

**Eje temático:** Políticas Sociales

**Grupo de Trabajo:** Políticas sociales en Argentina contemporánea: rupturas, tensiones y continuidades.

**Título:**

**Contar y explicar. El desafío de visibilizar procesos e intervenciones profesionales**

**Autoras:** Velurtas, M; Weller C., Enriquez N. y equipo de investigación

**Institución:** Carrera de Trabajo Social – FCS, UBA.

**Correo electrónico de contacto:** [clodweller@gmail.com](mailto:clodweller@gmail.com)

## **1. Introducción**

Esta presentación se inscribe en el marco del Proyecto de Investigación<sup>1</sup> “El proceso de gestión institucional en el Consejo de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de Buenos Aires. Una lectura desde las Defensorías Zonales”<sup>2</sup>

El Consejo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes -CDNNyA- es un organismo creado por la Ley 114 de Protección de Derechos de NNyA en 1998 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que comenzó su actividad en el año 2000. Desde su creación está conformado por un área central y programas y servicios desconcentrados en las diecisiete DZ que se encuentran distribuidas en las Comunas de esta ciudad.

En esta ocasión, presentamos los resultados parciales del trabajo de indagación que desarrollamos, orientado a problematizar distintos aspectos del proceso de gestión que desarrolla la mencionada institución, particularmente centrados en el estudio de los registros que se utilizan para dar cuenta y visibilizar los procesos de intervención profesional.

Para ello desarrollamos un análisis de distintas fuentes de información: informes anuales de gestión, planillas e instrumentos de registro utilizados por los servicios que atienden las demandas a este organismo entre otros documentos institucionales, producidos por las

---

<sup>1</sup> Acreditado en el Programa de Reconocimiento Institucional de Investigaciones, Facultad de Ciencias Sociales - UBA, período 2013-2015.

<sup>2</sup> En adelante DZ

áreas que centralizan y procesan la información que los distintos programas, servicios y dispositivos que este CDNNyA producen en la ciudad de Buenos Aires.

La lectura de los distintos documentos nos permitió ordenar la información y analizarla en diferentes planos: A- Por un lado, en referencia a los documentos que se producen desde las instancias centrales; B- Por otro lado, orientado a observar los instrumentos elaborados para el registro y cómo las distintas instancias registran su intervención. En este punto se incorporó la sistematización de opiniones de profesionales de las DZ consultados acerca de cómo y qué se registra, capacidad y utilidad de esta instancia / soporte del trabajo profesional que se desarrolla.

## **2. ¿Qué registra la institución? Los documentos que se producen desde el nivel central**

Luego de la lectura de los informes de gestión del periodo 2001-2012, observamos que en los informes emanados de las instancias de autoridades (presidencia y vicepresidencia) han priorizado presentar en forma cuantitativa la demanda atendida, expresada en cantidad de casos y/o demandas atendidas y principales motivos de consulta y/o derechos vulnerados

Los cuadros estadísticos distinguen principalmente los “motivos de consulta” y “derechos vulnerados” involucrados en dichas consultas. La construcción de las categorías y grupos de derechos fue un trabajo puesto de relieve por el área de políticas públicas - responsable de la sistematización de los datos- quienes resaltaron que, partiendo del registro realizado por los distintos servicios y programas, sistematizaron la información buscando aunar criterios.

Una característica importante de los informes de los primeros años (2001 y 2002), fue que incluyeron los objetivos de dicha sistematización. El organismo se planteaba entonces “caracterizar la estrategia de trabajo de los equipos, incluyendo el tratamiento que se produce en cada situación, la articulación con otros, asesoramientos y derivaciones realizados”. También se resaltaban propósitos como “... la importancia del trabajo en red y de los informes estadísticos para conocer la población atendida, planificar acciones de difusión y de promoción de derechos”. (Área de investigación del CDNNyA, 2002:13)

Dichos objetivos no tuvieron correlato en los informes siguientes. En ellos no se encontraron menciones a la tarea desplegada por los servicios descentralizados a nivel territorial, ni relativos a la articulación con otras instituciones, ni alusivo a la participación y/o promoción de conformación de redes. Podemos decir también que en ninguno de ellos

se observan datos sobre los recursos y/o programas sociales que los diferentes servicios solicitaron, en su intervención profesional, a fin de restituir derechos vulnerados.

En los primeros informes se remarca la novedosa importancia de la instancia del Plenario<sup>3</sup> (Área de investigación del CDNNyA, 2002:13) “la presencia en el plenario de las organizaciones no gubernamentales constituye una innovación en la manera de hacer política para la infancia en la medida en que participan del mismo con voz y voto”. Se ponderaba así la función de planificación y de evaluación constante de las políticas públicas que en materia de infancia<sup>4</sup> se llevaban adelante en el ámbito de la Ciudad. Llamativamente ninguno de los informes de gestión analizados permite conocer el trabajo que se desarrolla dicho Plenario. Sí persiste el esfuerzo por incluir una variedad y diversidad de situaciones que se identificaron como motivos de consulta que pueden dar inicio a la intervención del Consejo.

Las dificultades relativas a la tarea de registro por parte de los programas y servicios se presentó como problema en el informe del año 2007, “...por primera vez se ha registrado el total de medidas especiales y excepcionales adoptadas por los equipos” ...“el Centro de Atención Transitoria, las DZ, la línea 102 y la Guardia de Abogados, vuelcan en el sistema operativo lo que se registra en el papel” (Dirección de Políticas Públicas e Investigación, CDNNyA, 2008).

En el año 2012, advertimos una ruptura con el tipo de informes que se realizaba hasta entonces. En éste, no se brindaron datos estadísticos sobre la demanda atendida, ni cantidad ni motivos y tampoco sobre los derechos vulnerados. Este informe contiene la presentación de las direcciones operativas y generales del organismo, incluyendo por primera vez, aquellas que realizan una tarea de corte administrativo, legal, dando cuenta cada dirección de los principales objetivos planteados y los logros obtenidos.

### **3. El registro, instrumentos y procesos. La opinión de profesionales de las DZ.**

Cuando se consultó a profesionales acerca del registro de sus intervenciones, ellos señalan que existen distintos tipos de registro: El “legajo único” lo inician, generalmente los administrativos encargados de la identificación de las personas que acceden a la consulta y es completado luego por los profesionales, y “la carpeta” íntegramente a cargo de estos últimos. En general refieren que se trata de una tarea que se realiza en simultáneo con la toma de las entrevistas.

---

<sup>3</sup> La ley 114 de la CABA define que el Consejo está compuesto por una Dirección Ejecutiva y un Plenario. El mismo estará integrado por los subsecretarios de salud, educación, promoción social, cultura y derechos humanos. También están representados los bloques de la legislatura, las ONG, el Consejo de la Juventud, la Asesoría General Tutelar y las Defensorías Zonales.

<sup>4</sup> El Plenario es el dispositivo creado para dinamizar dicha función.

El “Legajo único<sup>5</sup>” se abre a partir de consignar los datos personales<sup>6</sup> ello evita dobles intervenciones por parte de diferentes servicios. Tiene un formato electrónico y fue diseñado para todos los efectores de la institución. Puede ser compartido por aquellos servicios que coordinan y/o articulan sus intervenciones. Este formulario delimita opciones y agrupa de determinada manera la información a consignar. Allí suelen puntualizar un resumen: entrevista, contacto con la escuela, etc. Se enumeran las intervenciones sin hacer cuestiones históricas ni alusiones personales. Los profesionales coinciden en señalar que ello se debe a que se trata de registro cuantitativo que se desarrolló desde fines de 2011 y que permite conocer la cantidad de expedientes que se gestionan mensualmente en cada DZ. También utilizado para organizar y repartir la tarea entre los equipos en cada DZ.

Coinciden en señalar ciertas dificultades con ese “instrumento” que los profesionales entrevistados consideraron que esta subutilizado y es resistido. Ello es asociado con dos argumentos: -por una lado, una preocupación relativa a resguardar la privacidad de aquello que se ventila en las consultas, temen que “cualquier” persona puede acceder a cuestiones privadas y - por otro lado, porque se percibe como un mecanismo de control sobre la tarea que se realiza<sup>7</sup>, una forma de ver la carga de trabajo y el tiempo en que se gestiona. De ello, se desprende una preocupación por poder “cerrar” intervenciones o expedientes en trámite, tratar de tener cierto número de carpetas vigentes que serviría para optimizar su desempeño a través de la estadística. Aunque desconocen si se mide la productividad de los equipos profesionales. En el LU se puede acceder a la información previa, es el aspecto que se valora, requiere que el que lo inició comparta y habilite el acceso a esa información.

Los entrevistados coinciden en que los datos que se consignan en el LU “no vuelven”, desde el nivel central no se organiza una devolución de la información que se centraliza. Tampoco en las DZ han desarrollado un trabajo con esos datos e inclusive desconocen si podrían elaborar esa información orientada a reflexionar sobre sus propias intervenciones. Se consultó acerca del conocimiento y dominio de una guía elaborada en el nivel central para el registro y codificación de las intervenciones profesionales. Las respuestas acuerdan en que en el LU se despliega una nómina de situaciones muy amplias por lo que en la DZ se tiende a simplificar, estandarizar su registro, mientras que la información sustancial de las intervenciones está en las carpetas.

---

<sup>5</sup> En adelante LU.

<sup>6</sup> A ello le debe su designación como legajo único.

<sup>7</sup> Señalan que se había implementado un sistema de alertas.

En “la carpeta” es otro instrumento que se abre en cada caso y que incluye tanto datos como intervenciones desarrolladas por el equipo interdisciplinario interviniente. Donde cada profesional registra “todo”, con sus estilos, cada uno da relevancia a distintas cuestiones. Es un registro manual, a veces con denso, otras escueto, donde se resguarda la privacidad. “El registro del abogado, del psicólogo no es igual al del trabajador social. La carpeta se va construyendo entre todos, está en permanente construcción”. Las entrevistas son siempre interdisciplinarias, no la toma un solo profesional, dos disciplinas de mínima, pero el registro lo asume uno de ellos y después se discute sobre lo que se escuchó y en función de eso también se arman los registros. “Por ahí, hay un profesional que le gusta más registrar, pero el otro va a aportar, poner sus observaciones”.

La dinámica de este proceso es cotidiana, de carga como de actualización, depende de la disponibilidad del uso de la PC. “Si tenés una entrevista telefónica... después la pones en la carpeta”. Es un registro de suma importancia, habilita recuperar la historia, articular situaciones, opiniones, etc. La transmisión de la información entre los profesionales es oral pero se trata de que todo tenga respaldo escrito en la carpeta.

Por último, algunos profesionales advierten la existencia de una carpeta paralela que es un registro que llevan en la PC de la DZ, donde se incluyen notas enviadas, pedidos, etc. Consultados acerca de la utilidad que tiene el registro en el desarrollo del trabajo cotidiano refieren que cuando se hicieron encuentros y ateneos a nivel central nunca se relacionó con la demanda que atienden. Las evaluaciones sobre el trabajo se realizan al interior de los equipos, quienes planifican y evalúan las estrategias de intervención. Consideran que no se han desarrollado actividades de reflexión -por fuera de las DZ- sistemáticamente. Tampoco reciben aportes de áreas de central o materiales que impliquen los problemas y las alternativas que se presentan en la tarea cotidiana.

La relación con el nivel central es frágil, inclusive señalan cuando se han realizado pedidos por escrito desde la DZ. El Consejo no tiene una dinámica de dar respuestas a los efectores locales<sup>8</sup>, el registro es percibido como un requisito formal, de control, no se reconocen instancias de diálogo.

#### **4. Conclusiones**

A partir de este acercamiento observamos que pese a que en las intervenciones sociales se suele enfatizar los aspectos cualitativos de la intervención, en los registros

---

<sup>8</sup> Señalan como ejemplo las medidas de exigibilidad, que fueron concebidas como alternativa a desjudicializar ciertas demandas de servicios / derechos pero todavía es el Juzgado quien parece más dispuesto a exigir que el Consejo.

institucionales, el registro cuantitativo<sup>9</sup>—cantidad de personas atendidas y motivos de consulta- es el que se prioriza en los informes, donde se destaca una presentación de carácter estadístico para agrupar tipos de demanda que reciben los distintos efectores que atienden en forma directa a los NNyA. La continuidad en la presentación de los datos sobre cantidad de niños atendidos, motivos de consulta y derechos vulnerados en los informes elaborados en el nivel central, permitió observar el progresivo aumento de la demanda y la variedad de motivos de consulta incorporados a lo largo del período analizado.

Llamó nuestra atención que en estos documentos existen escasas alusiones a las modalidades de atención desarrolladas y a las prácticas que se han instaurado a partir de la existencia de los equipos interdisciplinarios que se conformaron en las DZ. Tanto el uso del legajo único como de las carpetas (en papel o en soporte digital) estarían orientado a posibilitar la socialización de la información entre servicios y su resguardo, ante la circulación de profesionales que muchas veces se padece en las instituciones públicas y, en menor medida, a delinear criterios de trabajo específicamente.

En el marco del paradigma de la protección de derechos, la elaboración de los dispositivos de registros estaría orientada a visibilizar problemas y derechos vulnerados de la población. Ello implica dar un lugar a la demanda de los NNyA, por lo que su registro es una acción que rebasa aquello que es/fuera silenciado. (Minnicelli, 2004)

Consideramos que los citados registros condensan “lo que se hace”. Una lectura integrada a la gestión institucional posibilitaría dar cuenta de las respuestas (alternativas o ausencia de las mismas) que en materia de políticas de infancia se despliegan ante la vulneración de derechos. Al respecto, se asume que la ausencia de un tratamiento dialógico de la información entre el nivel central y los servicios es fuertemente asociado con mecanismos de control dado que escasamente ha sido orientado a sistematizar la información como un recurso que amplía y cualifica la reflexión sobre las prácticas que se desarrollan. Compartimos la idea sobre que “la burocracia corre el riesgo -como las instituciones- de aparecer con entidad propia, despojada de quien/es escribe/n las líneas de esos papeles llamados expedientes (municipales) o legajos (de los niños)” (Minnicelli, 2004,105)

La ausencia de una coordinación y la valorización de estas tareas dificulta la construcción de criterios y pautas entre los programas y servicios, centralizados y desconcentrados, de esta manera lo que se hace y lo que se registra es expresión de las actividades de cada DZ por lo que los profesionales se autoperciben de manera aislada y consideran que sus

---

<sup>9</sup> En general los métodos cuantitativos son muy potentes en términos de validez externa

intervenciones no se encuentran inscriptas como parte de la orientación que el CDNNyA podría imprimir en materia de política pública de infancia.

### **Bibliografía**

Chiara M., Di Virgilio M. (2009) *Conceptualizando la gestión social*. En: Gestión de la política social. Conceptos y herramientas. Ed. Prometeo. Buenos Aires.

Fuentes, P. (2002) *Lo que el viento no se llevó. El Registro de trabajo de campo y su importancia en el proceso de intervención profesional*. En "El diagnóstico social: proceso de conocimiento e intervención profesional" Varios autores. Ed. Espacio, Bs.As.

Minnicelli M (2004) *Infancias públicas. No hay derecho*. Novedades Educativas, Buenos Aires.

### **Documentos consultados:**

Área de Investigación, Consejo de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes. GCBA. 2002. Los derechos de los niños. Un nuevo organismo en el marco de la protección integral.

CDNNyA Informe Anual de Gestión 2012.

Dirección de políticas Públicas e Investigación. CDNNyA, 2008 El acceso de los niños, niñas y adolescentes a los servicios y programas del CDNNyA. Datos estadísticos correspondientes al año 2007.

Dirección de Políticas Públicas e Investigación. CDNNyA. Datos estadísticos correspondientes al año 2008.

Dirección de Políticas Públicas e Investigación. CDNNyA. Datos estadísticos correspondientes al año 2009.

Dirección de Políticas Públicas e Investigación. CDNNyA. Datos estadísticos correspondientes al año 2011.