



Supervisora de campo: Lic. Julieta Hidalgo

Supervisora docente: Lic. esp. Paula Ligori

1

**Sistematización de experiencia. Nivel II de prácticas,  
Licenciatura en Trabajo Social.**

**Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. UNCuyo  
2019.**

# **Área Niñez y Adolescencia Municipalidad de Las Heras.**

**Eduardo Herrera 22217**

**Ludmila Magallanes 22242**

## Introducción

2

En el marco del Nivel II de la práctica profesional de 5º año de la Licenciatura en Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UNCuyo, realizamos un trabajo final de sistematización de experiencias del proceso transitado en el Área Niñez y Adolescencia de la Municipalidad de Las Heras durante el periodo abril-noviembre 2019. Para ello, tomamos como referencia los aportes de Rosa María Cifuentes<sup>i</sup>, quien refiere “sistematizar implica generar procesos de construcción colectiva y afianzamiento de informaciones y comprensiones” (...) es decir, se trata de procesos de construcción de conocimiento.

El documento se estructura de la siguiente manera: en un principio se encuentra un breve resumen de la experiencia, que describe a grandes rasgos la institución en donde se desarrolló la práctica y cómo nos vinculamos con la misma.

Luego continúa el plan de sistematización, aquí están los objetivos donde respondemos ¿para qué queremos hacer esta sistematización?; la definición del objeto, teniendo en cuenta ¿qué experiencia vamos a sistematizar? delimitamos tiempo-espacio; y precisamos el eje de sistematización. También se especifican fuentes de información y una síntesis de las actividades llevadas a cabo para lograr la construcción.

En el desarrollo, trabajamos en primera instancia la recuperación del proceso transitado, representado gráficamente mediante línea de tiempo. En la reconstrucción histórica, se reconocen etapas de la práctica: inserción, proceso y cierre, considerando desde hechos sucedidos a nivel macro social (político, económico, social) hacia momentos significativos o hitos pertenecientes a lo micro que signaron la experiencia.

Concluimos el trabajo con la reflexión de fondo en la interpretación crítica que incluye el marco teórico, identificando y analizando categorías, relaciones de tensión y poder. Aquí es donde nos hacemos la pregunta ¿Por qué sucedió lo que sucedió? Finalizamos con las conclusiones presentando también dudas e interrogantes que emergieron.

# Plan de sistematización

## Breve resumen de la experiencia

3

El Área de Niñez y Adolescencia de la municipalidad de Las Heras, se enmarca en el sistema de protección integral de la provincia de Mendoza, regido por la ley N°26.061 Protección Integral de los derechos de Niñas, Niños y Adolescentes. Está conformada por un equipo interdisciplinario de profesionales, integrado por: técnicos en niñez, adolescencia y familia, psicólogos, abogados, psicólogos sociales, operadores sociales, administración y trabajo social. Las intervenciones que se realizan, se enmarcan en la mencionada ley y la ley provincial N°9139.

En nuestras prácticas, trabajamos en el equipo del distrito El Plumerillo. Realizamos acompañamiento y abordaje de situaciones que contaban con antecedentes previos de intervención en el área, habiendo sido derivadas desde distintos efectores, así como también demandas que emergen de manera espontánea de familias en las que ya hemos intervenido. Ello nos permitió tomar contacto con los sujetos de la intervención y la red institucional.

## ¿Quién sistematiza?

Quienes participan de esta sistematización de experiencia son: nosotros como estudiantes realizando sus prácticas en el Área Niñez y adolescencia; las personas con quienes pudimos mantener entrevistas en el periodo de prácticas y la supervisora de campo con posibilidad de colaboración con aportes críticos

## Objetivos

- Identificar las relaciones de tensión producidas entre estado - familia en torno a la corresponsabilidad que les compete según ley N°26.061.
- Analizar la significación de las intervenciones del equipo del área en las familias, mediante la recuperación histórica de otras intervenciones efectuadas desde la institución.

## Objeto de Sistematización

Prácticas pre-profesionales correspondientes a la continuación del Nivel II de prácticas realizadas en 5° año de la Licenciatura en Trabajo Social; llevadas a cabo en el Área de Niñez y Adolescencia de la municipalidad de Las Heras como parte del equipo del distrito El Plumerillo, comprendidas entre los meses de abril y octubre 2019.

4

## Eje de sistematización

¿Cómo se relacionan las lógicas de control social propias de la institución y las intervenciones del Trabajo Social?

## Fuentes de información

Contamos con el registro previo de:

- planillas de asistencia (enumeración de actividades realizadas)
- cuaderno de campo (apreciaciones personales y descripción de estrategias)
- legajos de las situaciones en las que trabajamos( entrevistas, acciones realizadas, sugerencias de supervisora de campo)
- informes elaborados como parte de la intervención
- planilla de registro de legajos de elaboración propia

A partir de ello, podemos tomar las entrevistas que se encuentran en los legajos para analizar los aspectos que buscamos sistematizar. Otro elemento que nos permite dar cuenta de la relación entre la institución y las/os sujetas/os son las notificaciones para dichas entrevistas que constan en los legajos.

## Organización del proceso

Para poder concretar el desarrollo de la sistematización realizamos las siguientes actividades:

- Elaboración del plan de sistematización: evaluación y re planteo de eje/objetivos.



5

- Construcción de guía de observación de registros previos en relación al objetivo
- Recolección de información: análisis de registros según guía
- Reconstrucción histórica: recuperación del proceso mediante encuentro en supervisión y reflexión conjunta.
- Elaboración de marco teórico: busca de bibliografía
- Análisis crítico
- Formulación de conclusiones
- Revisión y planteo de interrogantes

Si bien no podemos determinar el tiempo exacto que implicó el trabajo, damos cuenta que lo que resultó más difícil fue el momento de análisis crítico, en donde buscamos integrar categorías teóricas adquiridas a lo largo de la formación académica, con nuestra experiencia e identificando tensiones entre nuestras lógicas y las institucionales.

## Reconstrucción histórica

Continuando con los aportes de R.M. Cifuentes, la reconstrucción es la narración inicial de la experiencia, que consiste en una elaboración cronológica de los momentos de la misma. En base a ello, graficamos en una línea del tiempo adjuntada al final, en paralelo y de manera cronológica momentos a destacar del proceso de prácticas comprendido entre octubre 2018 y noviembre 2019. Se encuentra organizada de la siguiente manera:

En primera instancia distinguimos tres etapas:

- Inserción: octubre a diciembre 2018
- Desarrollo: abril mediados de octubre 2019
- Cierre: mediados de octubre a noviembre 2019

Por otra parte tenemos tres líneas con distinto significado:

- Primera línea hechos: remiten al nivel macro, es decir formaron parte del contexto social, político, económico y universitario. Los mismos tuvieron su incidencia en el proceso ya que la institución y quienes la transitamos nos vemos atravesados por ellos, algunos en mayor medida que otros.
- Segunda línea hitos: con ello hacemos referencia a situaciones que podemos identificar como clave dentro del proceso, específicamente en relación a nuestras acciones dentro de la institución.
- Tercera línea momentos que influyeron en la experiencia: destacamos allí los cambios a nivel institucional que sucedieron durante el periodo de prácticas.

### Etapa de inserción

En el mes de octubre de 2018, en pleno contexto de paro docente por conflictos salariales, clases públicas para visibilizar la problemática, y acompañamiento del estudiantado en pos de poder ejercer presión para visibilizar

los recortes a nivel nacional de los presupuestos a las instituciones públicas (salud, educación, etc.) se inicia el nivel II de prácticas en el Área de Niñez y Adolescencia de la municipalidad de Las Heras.

7

En un principio hubo expectativas y dudas en relación a las posibilidades que tendríamos dentro de la institución de realizar alguna intervención, sobre todo teniendo en cuenta que el periodo sería muy breve dado el inicio tardío. En este periodo, conocimos la organización del equipo de trabajo, las incumbencias del centro de prácticas, nos familiarizamos con los instrumentos de registro y los pusimos en práctica en conjunto con nuestra supervisora. Realizamos observación de entrevistas, y pudimos dar cuenta de las estrategias utilizadas desde el Trabajo Social.

En el marco del mes de la inclusión, tuvimos la oportunidad de formar parte del taller “inclusión a las personas con discapacidad” llevado a cabo en una escuela primaria, el cual estuvo a cargo del equipo de profesionales del distrito El Plumerillo. En el mismo, realizamos aportes a la construcción de la propuesta y luego observación no participante para posteriormente registrar mediante un informe lo sucedido.

Finalizando esta etapa, dialogamos con nuestra supervisora, quien nos realiza aportes constructivos en base a lo transitado, haciendo énfasis en fortalecer nuestra confianza en los contenidos teórico – metodológicos aprehendidos durante nuestra formación universitaria, dejando en claro que existe la posibilidad de aplicarlos con mayor autonomía e iniciativa. Desde el espacio académico de la práctica, realizamos una autoevaluación del proceso y un informe. Un interrogante que quedó abierto al cierre del inicio del nivel, fue el proyecto de ley provincial denominado “Régimen jurídico de protección de las personas menores de edad” el cual buscaba una reestructuración del sistema de protección integral de derechos de niñas, niños y adolescentes en la provincia y al momento se encontraba pendiente de aprobación.

### Etapa de reinserción de las prácticas

8 En el transcurso del receso de verano comprendido en los meses de diciembre 2018- marzo del 2019, se promulga la ley provincial 9139 “Sistema Integral de Protección de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes”, la cual reestructura el funcionamiento del sistema en Mendoza. Ante ello, como grupo nos preguntamos cómo podrían afectar dichos cambios al centro de prácticas.

Comienza el periodo de reinserción, en el mes de abril. En estos primeros días del mes, retomamos el contacto con el centro de prácticas, indagamos respecto a la ley n°9139 y algunos cambios a nivel institucional. (A) Entre ellos podemos mencionar que quien ejercía la función de jefe del área ya no se encuentra a cargo de la misma, y la persona referente pasa a ser la subdirectora de Desarrollo Social, Ana, quien trae consigo pautas específicas de trabajo. Además se incorpora una coordinadora (C), con una función confusa, que en primera instancia realiza tareas administrativas y de organización.

Uno de los hitos que marcamos como fundamental, (B) es que una integrante del equipo de El Plumerillo es trasladada a otras funciones dentro del área, a partir de lo cual nuestra supervisora nos propone retomar las intervenciones realizadas por la operadora y dar continuidad a los procesos iniciados.

### Etapa de proceso.

A partir de la posibilidad mencionada anteriormente, tomamos la propuesta y como ya estábamos familiarizados con los instrumentos y posibilidades de intervención desde nuestro espacio, iniciamos un análisis, reflexión y profundización de las situaciones a intervenir, tomando como estrategia citar a las familias en el CAV para poder conocer su situación actual y a partir de la entrevista construir nuevas estrategias o dar por cerradas aquellas situaciones en las que no existieran derechos vulnerados. Como parte de este proceso, adquirimos práctica en el manejo de estrategias institucionales, tales como vinculación con centros de salud, registro civil, fortalecimiento familiar; así como

también en el uso de instrumentos propios de la práctica del Trabajo Social como el registro y la escritura de informes sociales.

9

En el mes de mayo, participamos en la capacitación de la Línea 102 en el marco de un proyecto de difusión de la misma en donde dieron a conocer funciones, forma de trabajo y legislación desde la cual realizan sus intervenciones. En esta instancia, estuvieron presentes todo el equipo del área, integrantes del ETI Las Heras, y el equipo de Juventud del departamento.

En el mismo mes se realizamos nuestra primera entrevista institucional con acompañamiento de la supervisora. Para abordar algunas situaciones solicitamos movilidad a fines de realizar entrevistas domiciliarias, lo cual en primera instancia no pudo concretarse dado que si bien el pedido se hizo con anticipación, fue utilizada por otra persona del equipo.

Desde la subdirección, se pretendió conformar una mesa departamental del sistema de protección de derechos de niñas, niños y adolescentes con todas las instituciones que lo conforman. Para ello hubo una reunión con referentes de las organizaciones, a la cual asistimos junto al resto del equipo. El carácter de la misma, fue informativo en relación a la nueva ley provincial y cómo debían abordarse ciertas situaciones. Consideramos que hubo una centralidad del ETI y no se logró el objetivo, dado que transcurrido un tiempo la persona a cargo fue trasladada a otra área. Participar de esta instancia, nos permitió dar cuenta que desde las distintas instituciones existe o existía un desconocimiento del funcionamiento del sistema de protección y que la nueva legislación generó un clima de incertidumbre.

En el transcurso del mes de julio, la subdirectora deja su cargo, y el área queda a cargo del director de Desarrollo Social. Relacionamos estos cambios con el contexto político, en donde se llevan a cabo procesos de elecciones a nivel municipal, provincial y nacional.

En agosto, la mencionada coordinadora del área, nos solicita mediante una nota intimidatoria que informemos sobre las acciones realizadas, sin consultarnos previamente. Como respuesta y de manera estratégica con el apoyo de la supervisora de campo realizamos un informe, explicando que las intervenciones desde el Trabajo Social responden a procesos que se gestan en conjunto con las familias, por lo cual no podríamos efectivizar su solicitud de archivar o informar algunas situaciones. Ante ello, notamos una actitud de subestimación hacia nosotros como practicantes, que luego fue cambiando ya que a partir de este hecho no volvió a interpelarnos.

Por directiva de quien estaba ahora a cargo del área, y el malestar manifestado por el equipo de un distrito, se produce una rotación de los equipos de trabajo a diferentes distritos, el cual no afecta a El Plumerillo, por lo cual no modificó nuestra práctica habitual.

A mediados del desarrollo de la práctica, vimos un quiebre con respecto a uno de los recursos con que contábamos para pensar estrategias. Ingresó un informe de Dirección General de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, quien está a cargo de la aprobación de los fortalecimientos familiares (programa de ayuda económica), mencionando que por motivos de haberse agotado el presupuesto para el programa, se hará un recorte en la que solo podrán solicitar tres fortalecimientos familiares por departamento, quedando el pedido sujeto a disponibilidad, es decir no se aseguraba que fueran aprobados.

### **Etapas de cierre.**

A mediados del mes de octubre comenzamos a pensar en el cese de todo el proceso de prácticas, junto con la supervisora. Para esto, retomamos las situaciones abordadas y elaboramos un registro dando cuenta de las intervenciones realizadas, dejando sugerencias para aquellas a las cuales no se puede dar cierre por la existencia de derechos vulnerados, o en donde no se pudo contactar con la familia. Para aquellas situaciones en las que se logró consolidar

un vínculo con el grupo familiar, se elaboraron informes de cierre o bien se sugirió dar cese a la intervención considerando que no existían derechos vulnerados.

11 Como de trabajo con las situaciones que contaban con abordajes previos, también pudimos dar cuenta de los límites institucionales dados por las incumbencias que corresponden al Área Niñez y Adolescencia, es decir analizar ese “hasta donde puedo llegar” desde mi lugar en dicho espacio. Además, visibilizamos las posibles vinculaciones con otras áreas del municipio en cuanto a asesorar a las familias para que se acerquen a ellas y establecimos relaciones con profesionales de otras instituciones tales como PPMI, escuelas, ETI, Área de Discapacidad. Aclaramos que no hacemos mención de esto como hitos, ya que forma parte de todo nuestro proceso y no podemos ubicarlo temporalmente en un lugar específico.

Por otra parte, en el contexto académico, se realiza una asamblea de carrera, para tratar la situación actual de los/as estudiantes de Trabajo Social, respecto al reconocimiento de las prácticas pre profesionales como materias dentro del analítico, dado que la aprobación del plan de estudios modificado se dio luego de nuestro ingreso en 2015. Este hecho generó un clima de incertidumbre y descontento, pues como estudiantes sentimos que las autoridades de la universidad tardaron mucho tiempo en dar a conocer la problemática, y si bien se ofreció una solución, se evidenció una falta de comunicación grave.

Finalmente, participamos en las Jornadas Departamentales de Adolescentes, en donde se realizaron dos talleres: uno en relación a la no discriminación y otro sobre derecho a la participación. Asistieron a la misma estudiantes de todos los distritos del departamento y hubo un momento de intercambio con quienes participaron, desde nuestra experiencia fue la primera vez que tuvimos la oportunidad de escuchar las voces de los adolescentes. Luego se desarrolló el III Foro Provincial de Adolescentes, al cual también asistimos junto al equipo del área, y observamos algunos de los talleres que se llevaron a cabo. Destacamos la generación de actividades de apuntan al protagonismo de las/os adolescentes como sujetos de derechos.

## Interpretación crítica

### Paradigmas de la niñez y adolescencia. Breve recorrido histórico

12

Nuestra práctica, fue desarrollada en el marco del sistema integral de protección de derechos de niñas, niños y adolescentes, el cual sienta sus bases en la Convención Internacional de los Derechos del Niño, y con rango constitucional en el año 1994 obligando al estado argentino a garantizar todos los derechos establecidos en la misma. Posteriormente, la ley nacional n°26.061 de Protección Integral de los Derechos de la Niñas, Niños y Adolescentes sancionada en 2005 establece la aplicación obligatoria de la Convención y deroga la Ley 10.903, conocida como Ley de Patronato del Estado.

Para comprender el sustento de los procesos que se generan desde las intervenciones, realizamos un recorrido histórico en relación a los paradigmas de la niñez y sus políticas.

El descubrimiento de la infancia como categoría social surgida en el siglo XVIII, pasa a ser visibilizado y adquiere un lugar en temas de derecho pasando del ámbito privado al ámbito público, promoviendo la intervención del estado, que actuó a través de instituciones socializadoras, y creando marcos regulatorios específicos para la infancia.

En pleno contexto de desarrollo industrial y de pauperización de la población, surge la categoría de niños considerados “menores” dada su situación socio-económica de vulnerabilidad. Eran quienes ejercían la mendicidad, vagabundeo y participes de violencia urbana, por lo que comienzan a ser considerados como una amenaza social, sujetos peligrosos, dando pie a la intervención del estado para su readaptación social. Y así es como el estado comienza a diferenciar a las infancias, según estatus social, niños en situaciones de pobreza y vulnerabilidad social eran considerados “menores” incapaces en comparación a otros niños en situaciones socioeconómicas más pudientes.

## Paradigma de la situación irregular

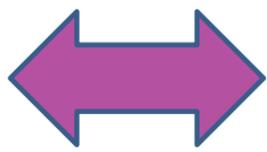
Se considera a la doctrina de la situación irregular como “Modelo político-conceptual de corte proteccionista – salvacionista, cuyo origen puede vincularse con la creación del primer tribunal de menores en 1899. Bajo este paradigma la infancia está social, económica y jurídicamente dividida, entre los niños no excluidos del sistema socioeconómico, es decir los no pobres y los excluidos, que por ser pobres se transformaban en “menores” objeto de la intervención estatal”<sup>ii</sup>(Lázaro E., 2017, Pág. 1) dando lugar a intervenciones ilimitadas por parte del estado en los/as “menores”

Se crean los juzgados de menores, con el objetivo de atender a esta parte de la infancia considerada abandonada. Las políticas sociales surgen con el objetivo de poder ejercer control social sobre aquellos. El juez tenía un poder total sobre dichos sujetos, ejerciendo tutela y decidiendo sobre sus vidas. Es decir, la pobreza es judicializada y en jóvenes con conflictos con la ley no se tenían en cuenta los derechos y garantías en procedimientos penales.

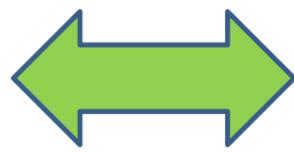
Las soluciones para las situaciones de vulnerabilidad, respondían a la institucionalización constante de los sujetos “Esto responde a un modelo de política social que enfatiza la atención protectora, rehabilitadora y de control social, se criminaliza a la pobreza” (ob. Cit II)

La criminalización de la pobreza y los conflictos familiares complejos constituían un motivo para que el juez ejerza todo su poder sobre estas situaciones, separando a los/as menores de su centro de vida para alojarlos en institutos de menores.

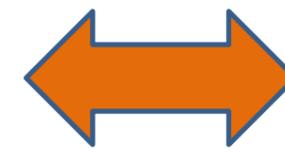
Con el avance del tiempo y del reconocimiento de los derechos humanos, se da pie a la revisión de los conceptos que fundamentaban las intervenciones del estado en materia de infancia en la doctrina de la situación irregular, ello se materializa en la Convención Internacional de los Derechos del Niño (1989). Este proceso es acompañado por transformaciones políticas y sociales que cambiaran el papel del Estado en las políticas de la niñez a partir de considerar a niñas, niños



Hechos



Hitos

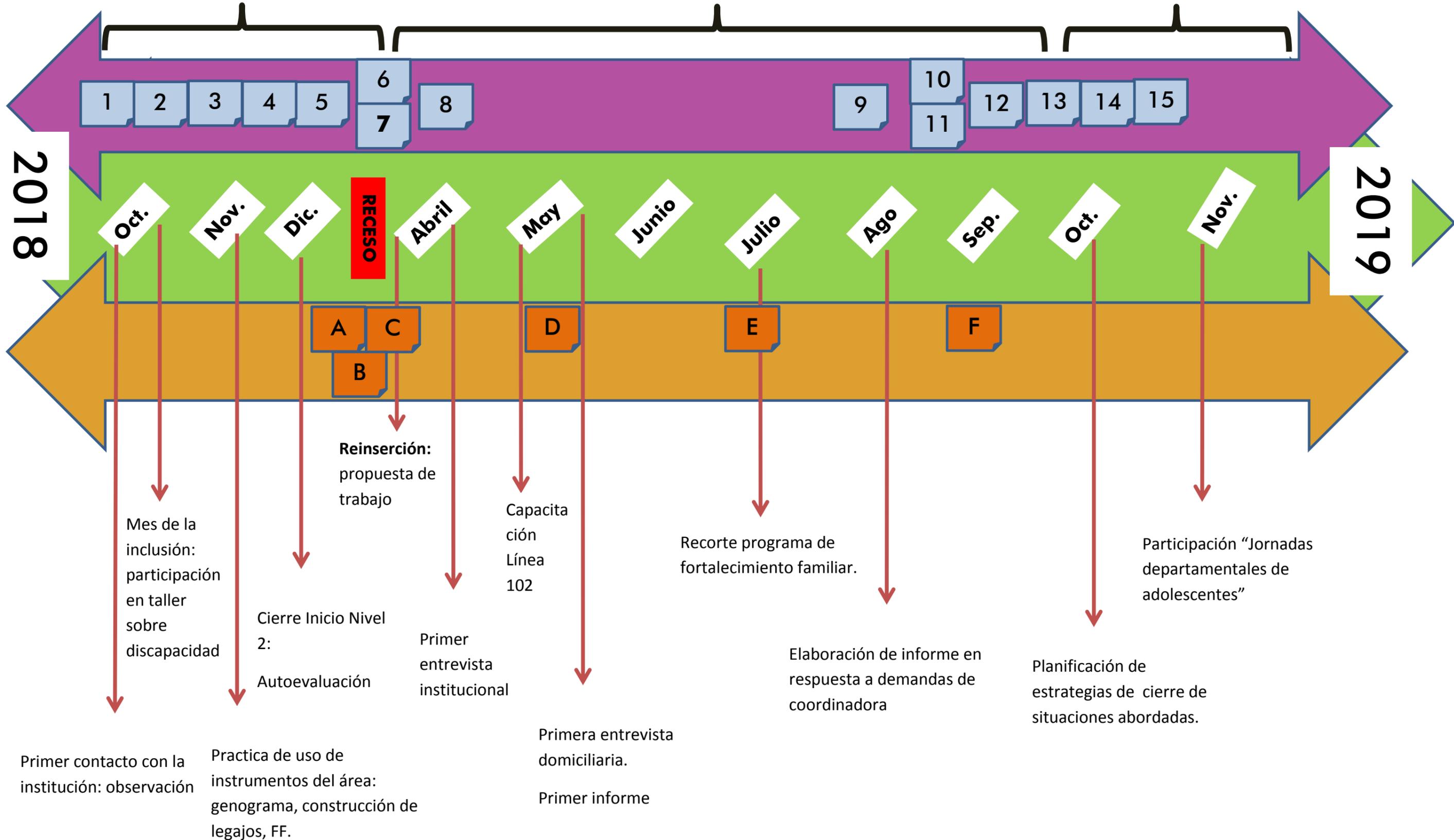


Momentos que influyeron en la experiencia

# INSERCIÓN

# DESARROLLO

# CIERRE



## Referencias

1. Paro: lucha gremial y estudiantil. Inicio 2° nivel de prácticas.
2. DNU Migraciones.
3. Violencia institucional (mujer haitiana).
4. Denuncias y detención profesor Aguirre.
5. Desfinanciamiento educativo.
6. Ley n°9.139.
7. Aumento del boleto. Implementación sistema Mendotran.
8. Acordada figura de apoyo (discapacidad)
9. Elecciones P.A.S.O. (provincia)
10. Elecciones P.A.S.O. (nación)
11. Suba del dólar.
12. Elecciones provinciales.
13. Violencia institucional: abusos de fuerza policial
14. Elecciones generales.
15. Asamblea estudiantes TS.

- A. El área deja de tener un jefe, y asume esta función la subdirectora de Desarrollo Social, Ana Flores.
- B. Operadora territorial de El Plumerillo es asignada a otras funciones.
- C. Se incorpora al área una coordinadora.
- D. Reunión para conformación de mesa local del sistema de protección de derechos de niñas, niños y adolescentes.
- E. La subdirectora es trasladada a otra área del municipio.
- F. Rotación de profesionales en relación a los distritos a cargo de cada equipo.

y adolescentes como sujetos de derechos que deberán ser garantizados por el mismo, gestándose un nuevo paradigma.

### Paradigma de la protección integral

14 El paradigma de la protección integral se considera como un modelo conceptual y político que garantiza todos los derechos del niño, niña y adolescente. Esto es “concebir a la niñez como una sola y al niño o niña como sujeto de derechos que deben ser garantizados por el Estado, a través de políticas públicas.” (Casacidn, 2008, Pág. 5)<sup>iii</sup> “La Convención, ratificada por Argentina en 1990, mediante la ley N° 23.849 reconoce a los niños y niñas todos los derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales, más otros derechos especiales propios de su edad” la incorporación a la constitución obliga al estado argentino a garantizar la plena efectivización de los derechos, siendo responsables de ello también la sociedad y la familia. Los principios básicos de la CIDN son:

- Interés superior del niño
- Derecho a la vida y al máximo desarrollo
- Derecho a la no discriminación
- Derecho a ser escuchado y que su opinión sea tenida en cuenta

En materia judicial, habrá intervención en conflictos de índole jurídico, aquí se considerarán todas las garantías y derechos del joven infractor de ley. Con respecto a la internación y separación del niño/a y adolescente de su centro de vida pasa a ser considerado el último recurso disponible, no pudiendo ser causal de ello los motivos económicos.

La CIDN, es incorporada a la Constitución Nacional en 1994, y la efectiva aplicación de sus principios se materializa con la sanción de la ley nacional N°26.061 “Sistema Integral de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes” en el año 2005.

El sistema integral de protección de derechos está dividido en tres instancias:

- políticas públicas y programas que realizan provincias y municipios;
- medidas de protección integral cuando falte el acceso a esas políticas;
- medidas de excepción como la separación del niño de su familia, que se adoptan en sede administrativa con control de legalidad en la Justicia.

15

Y en tres niveles: nacional, provincial y municipal que desarrollan distintas políticas con la misma base, que permitan el fortalecimiento del rol de la familia para la efectivización de los derechos del niños/as y adolescentes, las cuales se redefinen de manera descentralizada a través de planes y programas que permitan la protección y promoción de los derechos. A partir de ello se crean organismos y organizaciones de protección de derechos, y redes intersectoriales que permitan la restitución y protección de derechos.

Con la normativa se delimitan también obligaciones y responsabilidades del Estado, la familia y la comunidad; se definen modalidades de intervención estatal frente a la vulneración de derechos y crea órganos administrativos de derechos a nivel nacional y federal.

### Paradigma del protagonismo infantil

Este paradigma toma como base la convención de los derechos del niño y se complementa con la protección integral. Reconoce a los niños como actores sociales, sujetos sociales de derechos, sujetos económicos y políticos con identidad específica. Promueve en la niñez y adolescencia una ciudadanía en ejercicio y goce pleno y sustantivo de sus derechos. El concepto de protagonismo infantil habla de un proceso social por el cual niñas, niños y adolescentes desempeñan el papel principal en su propio desarrollo y el de su comunidad, para alcanzar la realización plena de sus derechos atendiendo a su interés superior.

El protagonismo infantil organizado implica organización conciencia y expresión de los niños y adolescentes. Se trata de un trabajo integral de organización con niños, adolescentes y adultos que se interrelacionan, complementan y apoyan mutuamente.

Los paradigmas descriptos anteriormente, coexisten en la actualidad, hay intervenciones con rasgos tutelares y aún queda mucho por trabajar en materia de protagonismo infantil.

### Ley provincial n°9.139

16

Un vez incorporada la Convención Internacional de los Derechos del Niño a la Constitución Nacional, se sanciona a nivel provincial, en el año 1995, la Ley N°6354 denominada “Régimen jurídico de protección de la minoridad” la misma, reconoce al Niño/a y adolescente como sujeto de derechos. Pone al Estado como garante del interés superior del niño en el ámbito de la familia y la Sociedad. La ley crea un Cuerpo Auxiliar Interdisciplinario, donde se insertan médicos, psiquiatras, psicólogos y trabajadores sociales.

En los últimos años se inicia un debate en torno a la necesidad de modificar la 6354 y su reglamentación (acordada n° 21.617 de la Suprema Corte de Justicia que establecía por un lado el procedimiento de actuación de OAL y por otra parte un protocolo de incumbencias de la ley 26.061 en relación a niñas, niños y adolescentes en conflicto con la ley penal), dada su antigüedad y para poder dar una estructura formal al sistema de protección provincial. En enero de 2019, es promulgada la ley 9139 “Sistema Integral de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes Mendoza”, quedando la organización de la siguiente manera:

→ DGP: Dirección General de Protección de Derechos: Será conformada por los Centros de Desarrollo Infantil y Familiar (CDIyF), Centros de Desarrollo Infantil (CDI), Centro de Primera Infancia o Espacios de Primera Infancia (EPI), y los Equipos Técnicos Interdisciplinarios (ETI).

- ETI (ex OAL):realizarán el abordaje, toma de medidas de protección de derechos y seguimiento de éstas hasta su restablecimiento, en caso de maltrato físico y/o psíquico,

negligencia o abuso sexual entre otros, contra niños, niñas y adolescentes por parte de:

- Sus progenitores o adultos responsables.
- Terceras personas, cuando los progenitores o adultos responsables no se constituyen como garantes de derechos.

- DCA: Dirección de Cuidados Alternativos: mantendrá contacto con la familia primaria de niños, niñas y adolescentes que ingresan al sistema de cuidados alternativos, trabajando coordinadamente con los profesionales del ETI en el plan de restitución de derechos.

➔ DGE: Dirección General de Escuelas: realizar el abordaje primario de niños, niñas y adolescentes, conforme lo establecido en la Ley Provincial N° 9.054, artículo 1 y la reglamentación vigente de la D.G.E.

➔ Subsecretaría de Salud: realizará la toma de medidas de protección en los casos de salud, salud mental y consumo de sustancias adictivas de niños, niñas y adolescentes, y realizará la derivación al ETI(..) También podrán requerir al ETI medidas excepcionales con cambio de adulto responsable siempre que se hubiere realizado el abordaje en forma completa, con el informe psicosocial correspondiente y se hubieren agotado todas las medidas para la restitución del derecho vulnerado. Se deberán acompañar todas las medidas realizadas, a fin de evitar la duplicidad de tareas. Asimismo realizará por intermedio del Programa Provincial de Maltrato Infantil el abordaje clínico terapéutico desde el ámbito de la salud a niños, niñas y adolescentes, conforme Ley n° 6.551.

➔ Ministerio de Seguridad: Acudirá ante los llamados de “Línea de Chicos Mendoza” línea 102 cuando en la situación denunciada exista peligro inminente de riesgo para la integridad física y/o sexual del niño, niña y adolescente con el objeto de intervenir a fin de hacer cesar la

situación de vulnerabilidad de los derechos del niño, niña y adolescente. En todos los casos el agente de seguridad deberá dar intervención al Equipo Técnico Interdisciplinario (ETI) y a la Justicia.

18

Tras analizar el texto de la ley N° 9139, notamos que no hay mención específica de las incumbencias o funciones de las áreas municipales, sin embargo en su artículo 15 expresa “Convenios con municipios: el Ministerio de Salud, Desarrollo Social y Deportes, o el organismo que en el futuro lo reemplace, podrá celebrar con los municipios convenios de colaboración a los fines de realizar acciones conjuntas para la prevención en la vulneración de derechos y la promoción de derechos de niñas, niños y adolescentes en situación de vulnerabilidad.”. A partir de esto, podemos decir que existe un desconocimiento institucional del área como parte del sistema de protección, ya que desde la misma se realizan articulaciones con los organismos mencionados anteriormente, atendiendo a la corresponsabilidad en la restitución, protección y promoción de derechos de niñas, niños y adolescentes pero al referirse a municipios la ley expresa de manera general acciones para la prevención de la vulneración de derechos y promoción de los mismos, no estableciendo incumbencias y obligaciones como lo hace con otros organismos.

### Intervención del Trabajo social en el espacio del Área Niñez y Adolescencia

Para nuestro análisis, lo primero que tendremos en cuenta, considerando los aportes de Ruth Parola, la idea planteada por la autora en la que manifiesta “la intervención del Trabajo Social es una práctica institucionalizada, que *no se puede pensar por fuera de las instituciones*, la misma debe darse desde una práctica situada “*en términos de tener la suficiente apertura y crítica reflexiva para dialogar, para identificar a esos otros con los cuales construyo la intervención, no para representarlos e interpretar sus necesidades y demandas, sino para construir un diálogo que refuerce el derecho a la diferencia*”<sup>iv</sup> (Parola R., 2016, pág. 3).

En nuestro proceso, identificamos en primera instancia que existen como en toda institución lineamientos que marcan las intervenciones más allá de las estrategias que lleven a cabo las/os distintos profesionales. Hacemos referencia a que en los instrumentos de registro hay información que no puede faltar y debe ser respaldada con la documentación correspondiente. El punto es ¿qué hacer frente a las demandas institucionales? ¿Nos quedamos con la presentación de papeleo como una acción aislada para corroborar el estado de derechos de niñas, niños y adolescentes? o bien, buscamos en torno a ello, construir estrategias que realmente hagan al pleno ejercicio de derechos en conjunto con la familia.

Retomando las entrevistas realizadas, recuperamos algunas voces de los protagonistas que nos permitieron dar cuenta que el sujeto que llega a la institución percibe a la misma en primera instancia como un instrumento de control. Entre los relatos algunas personas nos indicaron “vine porque acá dice que si no me van a denunciar”; “vine para que no me manden a la OAL de nuevo” ; “yo tengo todo bien, no sé porque me llaman” “ vine porque me dijeron que me iban a mandar a la OAL” “Ya presenté todos los papeles, no quiero que me molesten más”

Considerando que trabajamos sobre situaciones que en su mayoría ya contaban con un abordaje previo realizado desde el área y por otras instituciones, en las cuales los procesos iniciados por quien estaba a cargo anteriormente contaban con un promedio de un año de antigüedad y se había perdido el contacto con la familia, las primeras sensaciones de quienes fueron citados respondían a un rechazo hacia la institución en sí, signado por el desconocimiento y la incertidumbre.

La herramienta que más utilizamos para establecer contacto, fue la notificación, la cual implica un circuito institucional administrativo (del Área de Niñez y Adolescencia a la Dirección de Asuntos Legales, en donde quien hace entrega de la misma desconoce los motivos por los cuales se realiza la citación y en ocasiones hemos encontrado que colocan sobre las mismas un agregado que dice “TRÁMITE URGENTE”, lo que contradice a nuestras intervenciones, pues no se

trata de trámites, sino de generar procesos que garanticen derechos). El texto de estas, fue variando en este año por ejemplo en un momento llevaba una aclaración que indicaba “de no poder asistir en la fecha estipulada, realizarlo a la semana siguiente en el mismo horario” ; lo cual otorgaba una flexibilidad a las familias, pues uno de los problemas en torno a este sistema de comunicación es que si bien las realizamos con una semana de anticipación, llegaban a destino como mucho dos días antes de la fecha, lo cual tiene su efecto en la organización de la vida cotidiana de los grupos familiares (faltar al trabajo, pedir permiso, buscar con quien dejar a sus hijas/os).

Luego de un tiempo, se retiró esa posibilidad del texto, indicando ahora que “en caso de no poder asistir, comunicarse con la/el profesional al teléfono indicado para reprogramar), esto se dio en torno a que muchas veces las personas no asistían y se juntaban en un mismo día muchas situaciones por abordar. La parte del texto que produjo más sensaciones, es donde expresaba que de no asistir a las entrevistas programadas se iba a informar al ETI/OAL para que tomen las medidas correspondientes; lo cual es percibido como una amenaza, otro elemento que contribuye al rechazo de los sujetos a la intervención.

Definiremos al control social como *“todas las formas de dirección de la vida de los pobres, con vistas a disminuir el costo social de su reproducción y a evitar los conflictos sociales derivados de la explotación económica, tendientes a garantizar las relaciones sociales de producción”*<sup>v</sup>(Grassi E., pág. 17)

Siguiendo a Vicente de Paula Faleiros, menciona que *“la institución se vuelve una patrulla ideológica de la vida personal y social del cliente, este control se realiza a través de entrevistas, visitas, cuestionarios, documentos, interrogatorios. todo es investigado, despojado “ de sí mismo” a los individuos y grupos, colocándolos a merced de quienes controlan la información sobre ellos y ejerce una influencia preponderante en sus decisiones”*<sup>vi</sup>(Faleiros V., pág. 11) .Por lo cual el tema es ¿qué hacemos con esa información que recabamos? Tenemos la posibilidad de generar alianza y estrategias de acción junto a los sujetos, ya que dicha información expresa intereses, demandas y necesidades de los sujetos,

promoviendo la colectivización de las demandas y empoderamiento de los mismos. Entonces, el desafío estuvo allí, en deconstruir mediante el diálogo y la información, esas percepciones iniciales de las que dimos cuenta en las entrevistas.

21

El trabajador/a social accede a la vida cotidiana de los sujetos, definiremos vida cotidiana según Agnes Héller como el “*conjunto de actividades que caracterizan la reproducción de los hombres particulares, los cuales, a su vez, crean la posibilidad de la reproducción social*” (Heller en Gassi E., pág. 22) Entendemos lo cotidiano como formas en que los sujetos organiza su entorno, vive y concretiza lo social de una manera particular. Por lo tanto el control social, como forma de disciplinamiento social, se da de manera de “normativizar” la vida cotidiana y de controlar la cotidianeidad de los sujetos legitimando las relaciones dominantes de poder.

Aquí el registro del relato en las entrevistas llevadas a cabo fue de vital importancia en términos de comprender la singularidad de los sujetos, y es donde se juega todo un posicionamiento teórico- ideológico y epistemológico, esto se refleja en la forma en que se escribe el registro, el cómo se concibe al sujeto, qué categorías utilizamos para referir las situaciones.

### La mujer y el control de la vida cotidiana

Nuestro proceso de prácticas se dio en un contexto de crisis coyuntural, donde se veían reflejadas las estrategias de supervivencias en las familias, todas dadas en la informalidad, familias caracterizadas, en su mayoría, por ser monoparentales con mujeres a cargo del cuidado personal del niño/a y adolescentes, y con conflictos por cuotas alimentarias, cuando los progenitores no cumplen con las responsabilidades parentales que les corresponde, reflejando una feminización de la pobreza

Ante lo expresado suelen haber expresiones explícitas que dan cuenta de acciones de control social sobre las mujeres, esto se fundamentadas en las

supuestas condiciones naturales de las mismas como responsables del hogar, el espacio que deben ocupar y las funciones que deben cumplir, en respuesta a un “deber ser”. Encontramos solicitudes motivadas por relatos de progenitores separados o denunciadores anónimos que contenían dichos como “vayan a ver, la madre los tiene re mal a mis hijos” “vayan a ver porque están todo el día solos” “es una mala madre, controlen cómo viven” “la madre no realiza los controles de salud, tampoco los lleva a la escuela”, o denuncias que reportan “la madre no cuida a sus hijos” “cobra AUH y lo gasta en otras cosas”, etc. También se refleja en informes de efectores al utilizar categorías como “rol materno” o sugerencias en cuanto verificar las condiciones habitacionales y de “limpieza”.

Los procesos de intervención generados por el equipo desde el Área Niñez y Adolescencia, siguiendo a Nora Aquin, fueron dadas desde intervenciones fundadas, desde una práctica específica con fundamentaciones teóricas. Sin embargo, hemos podido observar informes derivados de otros efectores pertenecientes al sistema de protección donde suelen ser confusas las solicitudes de intervención, demostrando un desconocimiento de las incumbencias del área, como también falta de datos relevantes en informes que dificultan la posibilidad de pensar una estrategia de intervención y el uso de expresiones que suelen cuestionar a los sujetos. Este tipo de intervenciones que podrían considerarse indiscriminadas generan procesos de sobre institucionalización, donde las familias deben repetir relatos y acciones realizadas en otras instituciones, generando malestar en los sujetos que muchas veces manifestaron “eso ya me lo pidieron en el OAL”; “me hicieron ir muchas veces para nada”; “me pidieron las mismas cosas que me estas pidiendo vos”. Damos cuenta que continúan las dificultades en la comunicación entre las instituciones del sistema que deberían garantizar derechos.

## Conclusiones

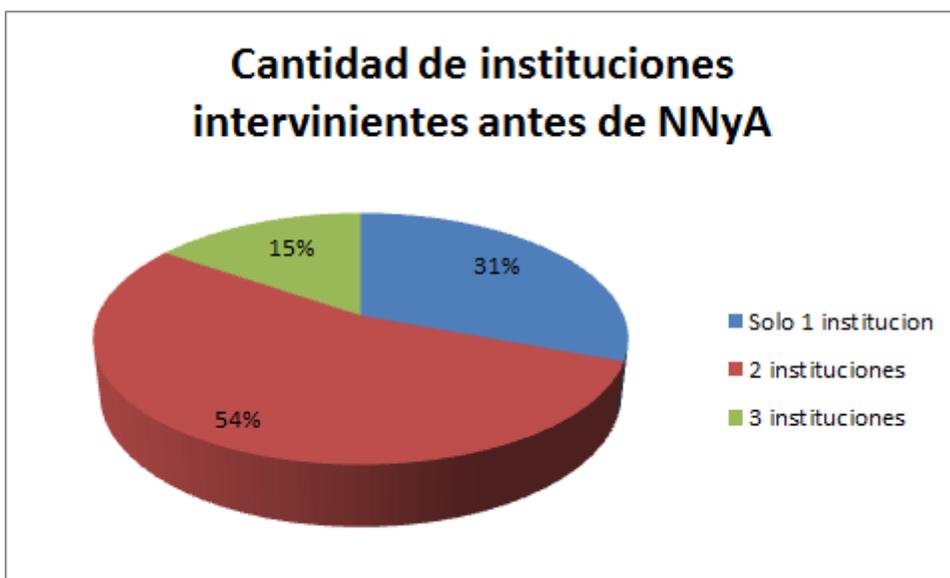
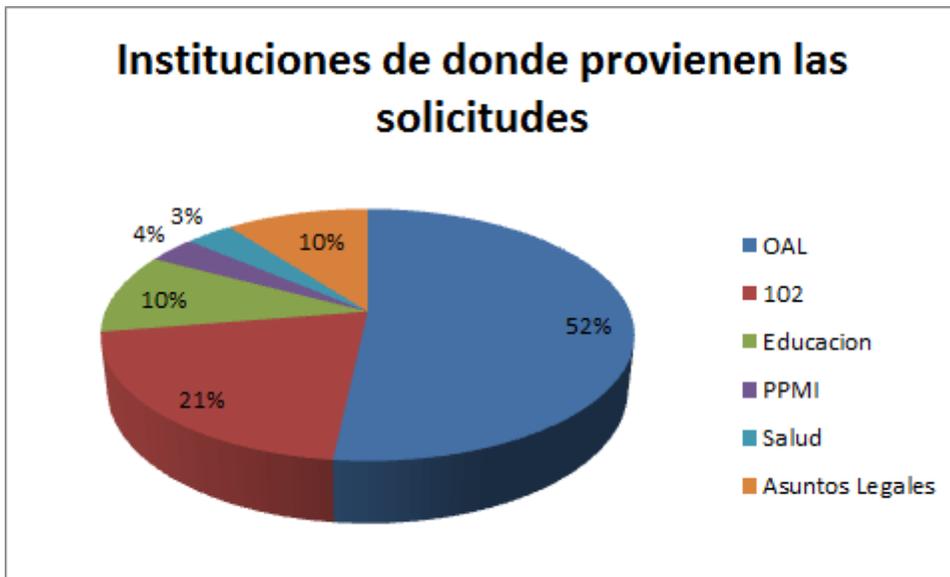
23

Los cambios de quien encabezara el área, introducían pautas que podrían influir sobre las estrategias de intervención. En nuestra etapa de inserción se realizaban genogramas porque era un elemento obligatorio para la confección de un legajo, esta herramienta dejó de utilizarse luego de que cambiara la persona a cargo. En otra oportunidad la subdirectora sugiere que si las solicitudes de intervención son por la vulneración de un derecho en particular, la restitución del mismo, fundamentaba el cese de la intervención, obviando que al momento de intervenir hay posibilidad de identificar otros derechos vulnerados que no deberían ser omitidos. Ante estas sugerencias que apuntaban a descomprimir la institución, se ponen en tensión los intereses de quienes ocupan puestos jerárquicos con los integrantes de los equipos, cuyo mayor interés es la protección, restitución y promoción de derechos fundada en la formación y experiencia de cada uno, además de la autonomía y ética profesional.

El contexto electoral, se visibilizaba en el municipio, mediante modificaciones en la organización, reubicación de personal y mayor posibilidad de acceder a los recursos de Acción Social (bolsas de mercaderías, colchones, etc.), ha sido en este momento donde hemos podido contactar nuevamente a sujetos con los cuales habíamos iniciado algún proceso de intervención, motivo por lo cual la persona iba a retirar mercadería o actualizar ficha APROS. Una vez pasadas las elecciones, hubo un cese en la entrega de recursos y otros programas como el de entrega de lentes.

Por otra parte, en la recuperación de los procesos de intervenciones previas a nuestro abordaje, analizamos de dónde provenían las mismas y la cantidad de instituciones por las que transitaban los sujetos antes de llegar al área. (Gráficos) Lo cual nos ayudó a develar la sobre institucionalización a la que son las expuestas las personas que ya se encuentran en una situación de vulnerabilidad. Con nuestras intervenciones pretendimos comprender las necesidades de quienes transitan la institución como sujetos de derechos, y la intervención como proceso.

En cada entrevista dimos cuenta que “*el sujeto es singular y se constituye en forma permanente, nunca es el mismo*”<sup>vii</sup>(Carballeda A., Pág. 50) a través del relato construimos un sujeto de conocimiento, singular, atravesado por diferentes experiencias, portador de saberes y percepciones que no eran las esperadas por nosotros.



En relación a lo analizado, en el marco que nos ofrece la institución, podemos desde el Trabajo Social, trabajar con los sujetos para que las acciones que realizamos no sean comprendidas como trámites para “cumplir con lo que me piden traer” sino que el hecho de la necesidad de solicitar documentación que dé cuenta del estado de derechos de los/as niños/as y adolescentes tiene un trasfondo que apunta al pleno ejercicio de derechos. En algunos momentos de la experiencia, se dio la superación de las percepciones iniciales de los sujetos, utilizando estrategias de diálogo, vinculación con otras instituciones y acompañamiento a los procesos de las familias. En otras situaciones, no se logró romper con esa barrera entre el sujeto y la institución, dado que consideramos que por la sobre institucionalización que padecieron algunas personas, el rechazo a la intervención del Trabajo Social prevaleció sobre las alternativas que llegamos a formular como parte de la estrategia.

La nueva ley provincial de niñez 9139, en su artículo 13 relacionado a la corresponsabilidad, prioriza a la familia la responsabilidad de asegurarle a niños/as y adolescentes el disfrute pleno y el efectivo ejercicio de sus derechos y garantías por sobre la responsabilidad del estado. No obstante, el estado tiene la obligación de fortalecer el rol de las familias en la efectivización de los derechos de los niñas/os y adolescentes, mediante planes y programas específicos, y garantizar el acceso a otros derechos mediante políticas públicas. Sin embargo, las condiciones concretas de existencias de las familias que se encuentran en situación de vulnerabilidad, profundizadas en un contexto de crisis coyuntural hacen pensar en las contradicciones que postulan dicho artículo. Como ejemplo de esto, el único recurso económico que podía gestionarse desde el área, era el programa de Fortalecimiento Familiar el cual fue recortado abruptamente.

En síntesis, en nuestro proceso pudimos generar un vínculo sostenido en el tiempo con algunas familias, a través de la realización de diferentes estrategias que permitieron el desarrollo de acciones conjuntas en busca de restituir, garantizar y proteger los derechos de los sujetos de intervención. Consideramos fundamental el acceso a la información, pues encontramos como hemos

mencionado una confusión en las personas entrevistadas que entendía al área como el ETI, aun habiendo transitado por dicha institución con anterioridad. Por ello nos parece fundamental iniciar las entrevistas presentándonos como parte del Área Niñez y Adolescencia y explicando por qué es que se realiza dicha intervención. Esto nos ha permitido en muchas oportunidades, pasar del rechazo inmediato a una apertura del diálogo.

Por último queremos destacar el acompañamiento constante de nuestra supervisora, quien nos guió en este proceso, y nos dio la posibilidad de trabajar según nuestros criterios el abordaje de las situaciones.

### Interrogantes

Como pendientes luego de la experiencia, nos queda que no pudimos tener entrevistas con niñas/os y adolescentes, siendo que son los destinatarios de las estrategias. ~~Creemos que fue~~

Nos planteamos a modo de interrogante ¿cómo se podría mejorar la comunicación entre quienes notifican y el área?, a fines de terminar con las prácticas de hacer llegar tarde las citaciones o agregar leyendas de “trámite urgente” las cuales desde nuestra óptica generan algo en las subjetividades de los/as destinatarios/as.

# Bibliografía

- 27
- i R.M. Cifuentes “Análisis e interpretación crítica en sistematización de experiencias”. PLAS. Curso virtual de sistematización de experiencias. CEAAL.
  - ii Paradigmas, coexistencias y marco legal en relación a la niñez y la adolescencia”, Documento de Cátedra 2017
  - iii Comité argentino de seguimiento y aplicación de la CIDN ¿Que es un sistema de protección integral de derechos de niñas, niños y adolescentes? 2008
  - iv PAROLA, Ruth Noemí. (2016) Intervención Profesional: ¿atrapada en los contextos, espacios de intervención y/o de las condiciones socio institucionales/laborales? Ponencia presentada en Panel Central en el XXVII Congreso Nacional de Trabajo Social: “Ejercicio profesional en el marco de la Ley Federal. Proyectos socio-profesionales en debate”. San Juan, Argentina.
  - v Estela Grassi “La mujer y la profesión de asistente social. El control de la vida social.
  - vi Faleiros, Vicente De Paula\_Trabajo Social e Instituciones\_Cap I y II
  - vii Carballada, Alfredo\_La interv.social como dispositivo\_Pág. 46/59