

RESUMEN EJECUTIVO

Caracterización de los dispositivos territoriales MIDES, Año 2013

Estado de situación de las Oficinas Territoriales y los SOCAT

División de Evaluación
Dirección Nacional de Evaluación y Monitoreo

Documento de trabajo N° 35. Marzo, 2015

Ministerio de Desarrollo Social

Autoridades

Daniel Olesker – Ministro
Lauro Meléndez- Subsecretario

Dirección Nacional de Evaluación y Monitoreo. Director: Juan Pablo Labat

División de Evaluación. Director: Martín Moreno

Departamento de Evaluación de Programas: Virginia Rojo
Equipo: Emilio Aguirre, Javier Chiossi, Leonardo Cosse, Cecilia De Rosa, Ana Ermida, Thomas Evans, Meliza González, Carolina Haselbeck, Lucía Olivera, Valentina Perrota, Mario Real.
Pasante: Facundo Da Rosa

Departamento de Evaluación Institucional y Dispositivos Territoriales: Federico Da Costa
Equipo: Fabricia Assandri, Andrea Fernández, Cecilia Giambruno
Pasante: Yoana Cabrera

Departamento de Trabajo de Campo Evaluación: Carolina Ortiz de Taranco
Equipo: Magdalena Aguiar, Noel Alpuin, Claudia Barboza, Karen Cuelho, Victoria D'Onofrio, Matilde Goñi, Javier Landinelli, Belén Masi, Juan Meyer, Natalia Reyes, Cecilia Reynaud, Valeria Santana, Alberto Zas

División de Monitoreo. Director: Virginia Sáenz

Departamento Sistemas y Procesos: Gonzalo Dibot
Equipo: Luciana Bonilla, Lucía del Castillo, Elina Gómez, Diego Tuzman
Pasante: Bruno Agustoni, Daniela Kaiser.

Departamento Planificación y Diseño: Ana Casotti
Equipo: Paola Castillo, María del Carmen Correa, Leticia Glik, Elina Gómez, Alejandra Triñanes.

División de Estudios Sociales y Trabajo de Campo. Directora: Lorena Custodio. Adjunto: Luis Lagaxio

Departamento Análisis y Estudios Sociales: Karina Colombo
Equipo: Natalia Caballero, Elisa Failache, Ana Victoria González, Federico González, Gabriela Mathieu, Martina Querejeta, Lucas Suárez, Laura Zacheo.

Departamento de Geografía: Federico Carve. Adjunto: Guillermo D'Angelo
Equipo: Carlos Acosta, Richard Detomasi, Martín Hahn, Gonzalo Macedo, Demian Minteguiaga, Nicolás Paz

Encargada Oficina de Búsqueda: Mercedes Rodríguez, Matías Bleier
Departamento Administración y Soporte: Diego Martínez
Supervisores: Vanesa Bogliacino, Manuela Likay, Marcelo Ruival, Gimena Zugasti

Departamento de Trabajo de Campo de Programas: Israel Falcón. Adjunto: Jorge Vera.
Coordinadores: Melissa Faggiani, Jhonny Reyes, Leonel Rivero, Valeria Unibazo

Observatorio Social. Director: Manuel Píriz

Departamento de Estadísticas Sociales: Gabriela Pedetti
Equipo: Julio Llanes, Lucía Villamil, Carolina Guidotti,
Pasantes: Joaquin Cerecetto, Gastón Umpierrez

Departamento de Repertorio de Programas Sociales: Paola Castro
Equipo: Alejandro Guedes, Fanny Rudnitzky, Susana Tomé, Fabián Carracedo,

Sistema de Información Integrada del Área Social. Director: Milton Silveira
Coordinador informático: Guillermo Gelós
Equipo: Andrea Acosta, Serrana Alonso, Diego Cabrera, Marcelo Lozano, Diego Olave, Andrea Luzuriaga

Autores

Martín Moreno
Federico Da Costa
Fabricia Assandri
Andrea Fernandez
Cecilia Giambruno
Yoana Cabrera

Dirección Nacional de Evaluación y Monitoreo
©Diciembre de 2013.
18 de Julio 1453.
CP. 11200. Montevideo, Uruguay
Teléfono: (0598) 2400 0302 Int. 1852
Correo electrónico: mmoreno@mides.gub.uy
www.mides.gub.uy

Advertencia: el uso de lenguaje que no discrimine entre hombres y mujeres es una de las preocupaciones de nuestro equipo de investigación. Sin embargo, no hay acuerdo entre los lingüistas sobre la manera de cómo hacerlo en nuestro idioma. En tal sentido, y a fin de evitar la sobrecarga que supondría utilizar en español o/a para marcar la existencia de ambos sexos, hemos optado por emplear el masculino genérico clásico, en el entendido de que todas las menciones en tal género representan siempre a hombres y mujeres.

Resumen Ejecutivo

Presentación

Al Ministerio de Desarrollo Social le competen dos grandes funciones: por un lado la implementación de planes, políticas y programas sociales para la población en situación de vulnerabilidad o en riesgo de serlo, y por otro lado la coordinación y articulación de las líneas e iniciativas programáticas del área social.

En el siguiente informe se presentan los resultados de la caracterización realizada a los dispositivos de atención ciudadana desplegados en el territorio, a saber los Servicios de Orientación, Consulta y Articulación Territorial (SOCAT) y las Oficinas Territoriales (OT).

El Modelo de Gestión Territorial (MGT¹), enmarcado en la reestructura comenzada en el año 2012, define que las Oficinas Territoriales (OT), los Servicios de Orientación, Consulta y Articulación Territorial (SOCAT), el Centro de Atención a Situaciones Críticas (CENASC) y el servicio de atención telefónica gratuita (0800), estén bajo la órbita de la nueva Dirección Nacional de Gestión Territorial². La misma surge como respuesta a solapamientos y dificultades en la comunicación intraministerial - identificadas por las nuevas autoridades -, las cuales obstaculizaban la llegada de las políticas al territorio de forma coordinada. De esta manera los principales dispositivos de atención directa a la población con los que cuenta el MIDES, se enlazan bajo una única dirección. En este contexto se plantea un conjunto de cambios que opera sobre los dispositivos, su organización y su tarea, los cuales integran una serie de criterios orientadores de orden político, técnico-administrativo, territorial, funcional-organizativo y participativo.

Los SOCAT y las OT son dispositivos de cercanía, a los cuales puede acudir todo ciudadano que quiera informarse, recibir orientación y/o asesoramiento respecto a las prestaciones y programas que desarrolla el MIDES, así como también información sobre otros programas estatales³. Estos dispositivos tienen dos objetivos principales y complementarios: la atención a la ciudadanía y la articulación con otras instituciones y programas.

Siguiendo la línea de trabajo de los diagnósticos realizados sobre las Oficinas Territoriales y con el objetivo de ampliar el alcance de la misma y dar respuesta a los cambios ministeriales, desde la DINEM junto con la DNGT, se decide realizar una caracterización conjunta de las OT y los SOCAT para el año 2013. Es importante recordar que esta caracterización es la primera que se lleva adelante desde la creación de la DNGT, por tanto busca atender y adecuarse a las nuevas definiciones ministeriales. La misma tiene como cometido seguir proporcionando

¹Las referencias a lo largo de este capítulo al MGT, refieren al modelo de gestión que actualmente el MIDES –desde su Dirección Nacional de Gestión Territorial (DNGT)- promueve e impulsa en el marco de la reestructura ministerial global.

² Con anterioridad al MGT y a la reestructura, las OT dependían de la Dirección Nacional de Descentralización, los SOCAT de la Dirección Nacional Infamilia y el CENASC y 0800 de la DINACIS.

³ Al igual que el CENASC y el servicio telefónico 0800.

información sobre las OT y los SOCAT y sus capacidades en términos de su distribución geográfica y despliegue territorial, las características de sus equipos de trabajo, las condiciones de la infraestructura y su equipamiento. Se busca entonces establecer una línea de continuidad en el monitoreo de estos dispositivos, que permita valorar los mismos en las dimensiones previstas, constituyéndose como un insumo para la gestión.

Para recabar la información aquí analizada se planteó una estrategia metodológica de carácter censal por medio de encuestas presenciales. El trabajo de campo se realizó entre los meses de diciembre de 2013 y febrero de 2014. El mismo permitió relevar el 99% de los dispositivos que funcionaron en el año 2013. Cabe destacar la importancia del aporte que realizan, año tras año, los trabajadores de los dispositivos territoriales brindando la información necesaria para esta investigación.

Para el relevamiento y análisis de la información fueron definidos cuatro tipos de puntos de atención: SOCAT base, SOC, OT Centralizadas y OT Descentralizadas. Los dispositivos territoriales suelen contar con un local central/base – que funciona como base del accionar del equipo de trabajo y brinda más horas de atención – y con otros locales (OT descentralizadas y SOC), que tienen como cometido facilitar el acceso al servicio de consulta⁴.

Principales Resultados

La incorporación de los SOCAT en la presente caracterización logra una mayor exhaustividad en el análisis. Esta nueva mirada permitió dar cuenta de la presencia de 105 dispositivos territoriales – 71 SOCAT y 34 OT –, que a su vez despliegan en el territorio 341 puntos de atención: 71 SOCAT base, 181 SOC, 34 OT Centralizadas y 55 OT Descentralizadas.

El análisis de las características de dichos dispositivos hace base en tres ejes principales. En primer lugar se realiza una comparación a partir de una réplica del Índice de Carencias, creado por la DINEM en el año 2012, para analizar la situación de las Oficinas Territoriales. El interés de dicha réplica radica en que permite ver la evolución de las OT centralizadas.

En segundo lugar se presentan los Índices de Situación de OT y SOCAT creados por la DINEM para el año 2013. Dado que el Índice de Carencias fue creado únicamente para las OT centralizadas, se consideró necesaria la construcción de nuevos Índices que contemplaran las especificidades de las OT centralizadas y descentralizadas así como de los SOCAT base y los SOC.

Por último, se procedió a un análisis específico y desagregado de las siguientes dimensiones: Despliegue Territorial, Recursos Humanos, Tecnología, Comunicación y Espacio Físico. El interés de este tercer eje es complementar la información brindada por los Índices, profundizando en éstas dimensiones.

⁴ Véase capítulo 1.2 Caracterización de los Dispositivos Territoriales: OT-SOCAT 2013.

El **primer eje** – Índice de Carencias de Oficinas Territoriales 2012 - 2013⁵ -, aporta una mirada comparativa de las OT centralizadas, que permite visualizar la evolución de las mismas y dar continuidad a una línea de trabajo desarrollada por la DINEM. Este Índice se constituye a partir de las dimensiones Espacio Físico, Tecnología, Comunicación, Recursos Materiales y Locomoción⁶.

Por medio de la réplica del Índice de Carencias se constata que el 74% de las Oficinas Territoriales han mejorado su situación respecto al año 2012. La mayor disminución de carencias se presenta en Comunicación⁷, observándose una mejora sustancial en la actualización del material gráfico. Asimismo casi el 50% de las Oficinas Territoriales ha disminuido las carencias en lo que refiere a Espacio Físico⁸ y Tecnología⁹. En dichas dimensiones la mayor evolución se presenta en la visibilidad institucional y la tenencia de celular proporcionado por el MIDES, respectivamente.

Los incrementos de carencias se dieron principalmente en Locomoción¹⁰, en donde 10 OT registran guarismos superiores– principalmente debido al deterioro en el estado del vehículo -, mientras que en la dimensión correspondiente a Recursos Materiales¹¹ el 61% de las Oficinas no presentaron cambios.

El **segundo eje** - Índices de Situación de OT y SOCAT para el año 2013 – tiene el cometido de brindar información agregada de los dispositivos, incorporando para esto a los SOCAT, posibilitándose así el análisis en distintos niveles: el nivel global de dispositivo (Índice Global de Situación), el específico de los locales base/centralizados (Índice de Situación Locales Base) y el específico de otros lugares de atención (Índice de Situación Otros Locales)¹². Los Índices de Situación, construidos considerando las especificidades de cada tipo de punto de atención, incorporan una mirada exhaustiva en las dimensiones de Espacio físico, Tecnología y Material gráfico. Si bien en esta primera edición se presenta únicamente el estado de situación actual, la réplica de estos en los próximos años permitirá conocer la evolución de modo de monitorear ambos dispositivos.

⁵ Para la réplica del Índice de Carencias se consideraron 31 Oficinas Territoriales, para las cuales se posee el dato de 2012.

⁶ Estas dimensiones son utilizadas únicamente para el Índice de Carencias de las OT 2012-2013. Véase Página 186; Caracterización de los Dispositivos Territoriales: OT-SOCAT 2013.

⁷ La dimensión Comunicación considera: tenencia de material gráfico para la difusión del accionar ministerial y actualización del mismo.

⁸ La dimensión Espacio Físico considera: acceso al edificio, visibilidad institucional, tenencia de lugar para atención de consultas privadas, lugar de espera del público, cantidad de habitaciones, local donde está instalada la oficina.

⁹ La dimensión Tecnología considera: tenencia de celular, tenencia de teléfono, tenencia de conexión a internet, tenencia de laptops, cantidad de pc, tenencia de pc.

¹⁰ La dimensión Locomoción considera: identificación institucional, estado del vehículo y tenencia de vehículo.

¹¹ La dimensión Recursos Materiales considera: evaluación de los materiales de oficina y necesidad de incorporar recursos materiales.

¹² La definición de las categorías fue construida por la DNGT y la DINEM.

Los Índices de Situación son los siguientes:

- *Índice Global de Situación (IGS)*:¹³ da cuenta del estado general de los dispositivos OT y SOCAT englobando los locales base/ centralizados, los otros locales de atención y otros datos generales del dispositivo;
- *Índice de Situación de Locales Base de Atención (ISLB)*¹⁴: resume el estado de situación de las OT centralizadas y los SOCAT base;
- *Índice de Situación de Otros Locales de Atención (ISOL)*¹⁵: brinda información sobre la situación de las OT descentralizadas y los SOC u otros locales de atención.¹⁶

Ahora bien, en base al Índice Global de Situación (IGS)¹⁷ se constata que en promedio el conjunto de los dispositivos territoriales – 105 – cuenta con el 70% de las condiciones preferentes consideradas. Las mismas fueron definidas en conjunto entre la DINEM y la DNGT como las condiciones deseables para cada dispositivo, diferenciadas para cada tipo de punto de atención. Sobre este punto vale destacar que tanto en el caso de las OT como de los SOCAT, la dimensión que presenta mayor ausencia de condiciones preferentes es Espacio Físico, en particular en lo que refiere a la accesibilidad.

Respecto al Índice de Situación Locales Base (ISLB), en promedio, las OT Centralizadas poseen el 73% de las condiciones preferentes establecidas y los SOCAT el 62% de las mismas. En ambos casos la dimensión que presenta mayor ausencia de condiciones preferentes es Espacio Físico, siendo las condiciones de accesibilidad las que cuentan con mayor ausencia de condiciones preferentes. La distribución de los SOCAT respecto a dicho índice es más heterogénea que la de las OT.

Por último, para el Índice de Situación Otros Locales (ISOL), las Oficinas Descentralizadas poseen, en promedio, el 50% de las condiciones preferentes consideradas. En este caso la dimensión de Tecnología es la que presenta menor cantidad de condiciones preferentes, aunque con una leve diferencia respecto a Espacio Físico. Los SOC poseen el 56% de condiciones preferentes, encontrándose guarismos similares en lo que refiere a dichas dimensiones.

Como común denominador a las cuatro categorías de puntos de atención definidas, surge que las condiciones de accesibilidad – dentro de Espacio Físico - son las que presentan mayor ausencia de condiciones preferentes. Asimismo, la identificación institucional, la tenencia de computadora y la conexión a internet, difieren sustancialmente entre los dispositivos

¹³ Considera las dimensiones de espacio físico, tecnología y material gráfico. Véase composición del índice global de situación en anexos, página 117 caracterización de los dispositivos territoriales: OT-SOCAT 2013.

¹⁴ Considera las dimensiones de Espacio Físico y Tecnología. Véase composición del Índice De Locales Base de Atención y Orientación en Anexos, página 124, Caracterización de los Dispositivos Territoriales: OT-SOCAT 2013.

¹⁵ Considera las dimensiones de Espacio Físico y Tecnología. Véase composición del Índice de Otros Locales de Atención y Orientación en Anexos, Página 127 Caracterización de los Dispositivos Territoriales: OT-SOCAT 2013.

¹⁶ Si bien el ISOL fue calculado para cada uno de los locales de atención, el valor presentado en el cuerpo del presente informe es la media del conjunto de los locales de atención por dispositivo.

¹⁷ Véase Capítulo 4, Página 61.

centralizados / base y los restantes locales de atención, ya que los primeros registran mayores condiciones preferentes en dichos aspectos. Si bien es esperable encontrar diferencias entre los puntos de atención según la frecuencia con la que funcionan, estos tres aspectos señalados parecen ser centrales para la atención y el registro de las consultas. Por último, cabe destacar que los SOCAT se configuran como un conjunto más heterogéneo que las OT en la mayoría de las dimensiones consideradas para los distintos niveles de análisis presentados.

Como **tercer eje** se exponen los principales hallazgos del análisis específico y desagregado de las siguientes dimensiones: Despliegue Territorial, Recursos Humanos, Tecnología, Comunicación y Características de los locales de atención.

La existencia de 341 puntos de atención implica la presencia del MIDES en múltiples y diversas zonas del territorio, lo cual se acompaña de horarios y lugares de funcionamiento heterogéneos. Un reflejo de dicha heterogeneidad es la cantidad de días de atención de los dispositivos - más allá del horario de funcionamiento -. En el caso de las OT la media es de 4.9 días de atención, mientras que para los SOCAT es de 3.8¹⁸. Esta diversidad también se observa, particularmente, en el funcionamiento de los dispositivos descentralizados: las OT centralizadas atienden 5 días a la semana, mientras que del conjunto de las OT descentralizadas, un 60% brinda atención mensual y un 16% quincenal. Para el caso de los SOCAT base, el 30% atiende tres veces a la semana y el 24% dos veces, en tanto el 78% de los SOC atiende una vez a la semana - en el mismo local de atención - .

Al analizar la ubicación geográfica de los dispositivos, se observa que la mayor cantidad de dispositivos se encuentra en el área metropolitana, específicamente en Montevideo (25 SOCAT y 4 OT). Por otro lado, en el resto del país la mayoría de los dispositivos se encuentran en las capitales departamentales. Cabe destacar que en algunos casos las zonas en las que trabajan los dispositivos no coinciden con las zonas de intervención definidas formalmente. Sería interesante quizás profundizar la reflexión sobre la actualización de estas zonas, así como desarrollarla en próximos estudios.

Otro de los aspectos característicos de los lugares de atención es que en su mayoría - 9 de cada 10 puntos de atención – realizan su tarea en lugares compartidos o en donde funcionan otras organizaciones o programas. Los SOCAT, los SOC y las OT descentralizadas suelen compartir locación con Escuelas y Centros de Salud, en tanto en las OT centralizadas suelen localizarse también otros equipos de trabajo de programas e instituciones del MIDES.

Si bien suele compartirse en algún caso únicamente el local, en otros casos se comparten también los gastos de funcionamiento del mismo. Sobre la totalidad de puntos de atención compartidos con otros programas o instituciones (307), el 76% comparte al menos un gasto, principalmente en artículos de limpieza y artículos de oficina.

¹⁸ La heterogeneidad dentro de los SOCAT es aún mayor, dependiendo sus modalidades contractuales, las cuales determinan el número de horas que deben estar abiertos. Para profundiza la información véase el capítulo 2.3 Caracterización de los Dispositivos Territoriales: OT-SOCAT 2013.

Al analizar las formas de tenencia de los lugares de atención, se encuentra una diferencia entre las OT Centralizadas y las OT Descentralizadas, ya que las primeras funcionan en su mayoría (65%) en lugares alquilados, en tanto las segundas funcionan casi en su totalidad en lugares prestados -para los días de atención-. Los SOCAT base, por su parte, funcionan principalmente en locales prestados, seguido por locales cedidos en comodato y locales pertenecientes a la OSC, en tanto los SOC funcionan casi en su totalidad en lugares prestados. A nivel agregado, de los 341 puntos de atención, el 78% son locales prestados para el día de atención.

En lo que refiere a la identificación MIDES en calle, el 32% de los puntos de atención no posee identificación MIDES, siendo las OT descentralizadas y los SOC los que presentan mayor ausencia de identificación. El tipo de identificación más común, tanto para las OT Centralizadas como para los SOCAT Base, es el cartel de metal (77% y 63% respectivamente), en tanto el más frecuente en las OT descentralizadas y los SOC es el cartel artesanal (42% y 32% respectivamente).

Las condiciones del espacio físico en donde se desarrolla el accionar de los dispositivos, se constituyen como un factor clave tanto para la calidad de la atención como para las condiciones de trabajo de los equipos. En este sentido, se relevó sobre la tenencia de habitación privada para la consulta, sobre el lugar donde se atienden la mayoría de las consultas - más allá de disponer de dicha sala - y sobre el lugar en donde los usuarios esperan para ser atendidos. Se observa que en promedio, el 72% de los puntos de atención posee una habitación privada, siendo las OT descentralizadas quienes registran el menor guarismo con un 42%. En tanto, las OT Centralizadas y los SOC registran guarismos similares al promedio, siendo el SOCAT base quien registra el mayor porcentaje - 87% -.

Por otro lado, es importante señalar que en promedio, la mayoría de las consultas (el 58%) se atiende en una habitación privada destinada a la consulta. Al analizar esta situación en las OT y en los SOCAT, cabe destacar que la diferencia se encuentra a nivel de dispositivo y no a nivel de base/ otros locales. Las OT atienden en torno al 76% de sus consultas en habitaciones-espacios donde puede haber otras personas esperando a ser atendidas, mientras que los SOCAT atienden en torno al 72% de sus consultas en habitaciones privadas¹⁹. Un aspecto a considerar es que en los puntos de atención que no cuentan con las condiciones de privacidad, los técnicos suelen desarrollar distintas estrategias para el abordaje puntual de temáticas que así lo requieran.

Además de la identificación y la privacidad, fueron relevadas ciertas características sobre la accesibilidad al local de atención, analizándose concretamente cuatro obstáculos para el acceso²⁰. El 62% de los puntos de atención posee algún obstáculo para acceder al mismo,

¹⁹ Recordemos que según el registro de ATC, la afluencia de personas a estos espacios es variable, por lo que se puede dar que en ciertos puntos de atención no se encuentren otras personas esperando a ser atendidas.

²⁰ Los obstáculos relevados son: lugar de atención en planta baja con escalera o desnivel en la entrada del edificio, sin rampa para el acceso de silla de ruedas; lugar de atención en un piso por encima de la planta baja, al cual

destacándose: la falta de rampa y/o ascensor para el acceso de sillas de ruedas; la cartelería y señalización que dificulta la visualización; y la puerta de entrada estrecha que no permite el paso de silla de ruedas.

Por otro lado, se realizó un relevamiento sobre los insumos tecnológicos y de comunicación disponibles en los dispositivos. La totalidad de los dispositivos relevados– 105 para el año 2013 – cuenta con al menos una computadora – fija o móvil - en al menos uno de sus puntos de atención. Sin embargo, al desagregar el dato por lugar de atención (341) no todos cuentan con dicha herramienta. En efecto, mientras la totalidad de las OT centralizadas cuentan con al menos una computadora, tan solo el 56% de las OT descentralizadas lo hace. Para el caso de los SOCAT, el 96% de los mismos cuenta con al menos una computadora, mientras que en los SOC este porcentaje desciende a 73%. Se puede afirmar entonces que las mayores dificultades de acceso a computadoras se presentan en las Oficinas descentralizadas y en los SOC. Los puntos de atención sin computadora son 2 de cada 10 – 75 puntos de atención -.

Ahora bien, se observa que el 29% de los puntos de atención no posee conexión a internet, y del 71% que sí cuenta con la misma, el 38% declara que su funcionamiento no es óptimo. Por tanto, se puede afirmar que el 56% de los puntos de atención presenta problemas de conexión. Estos datos son de suma importancia dado que de la existencia y la calidad de la conexión a internet depende que las consultas realizadas puedan ser registradas en el momento, así como el acceso de los técnicos a los datos ya existentes sobre los consultantes. Esto supone el desaprovechamiento de un recurso importante para la consulta (Smart – ATC²¹), En efecto, al analizar el uso del software de registro de ATC, se constata que 21 SOCAT no hicieron uso de la herramienta en 7 meses o más, en el correr del año 2013. En el transcurso del año 2013 ha crecido el nivel de registros de consulta, tanto por parte de las OT como de los SOCAT. Sin embargo, existe una diferencia en el nivel de registros entre estos, dado que de la totalidad de las consultas registradas entre ambos dispositivos, cerca del 90% corresponden a las OT y el restante 10% a los SOCAT.

En lo que refiere al registro de OT, el promedio mensual por Oficina registrante es de 218 consultas. Para el caso de los SOCAT, si bien se observa a lo largo del año, un aumento en el número de SOCAT registrantes, el punto máximo de registro alcanza los 47 SOCAT. El promedio de registro en estos dispositivos es de 23 consultas mensuales.

Si bien se destaca el avance y la evolución en el registro de ATC, claro está que aún se presentan numerosos aspectos a mejorar, particularmente en el caso de los SOCAT donde el registro continúa siendo muy bajo. En este sentido, cabe reflexionar sobre la importancia de promover prácticas de trabajo y de registro en ATC, lo que debe acompañarse de una mejora en los recursos de TIC.

solamente se accede mediante escaleras; lugar de atención con puerta de entrada estrecha, que no permite el paso de silla de ruedas; lugares de atención con problemas de cartelería y señalización.

²¹ El ATC es el sistema de atención al ciudadano utilizado por el MIDES. Se trata de un software diseñado en 2009 para el registro de las consultas realizadas en los dispositivos del primer nivel de atención directa del Ministerio. (CENASC²¹, 0800²¹, OTES²¹ y SOCAT²¹), el mismo funciona sobre la plataforma SMART.

En cuanto a otros insumos para la tarea, como la tenencia de celulares, la totalidad de las OT posee al menos un celular institucional, y el 94% de las mismas declaró suficiencia de material gráfico. Siguiendo esta línea de análisis, en lo que refiere a los SOCAT, el 59% afirma tener suficiencia de material gráfico y el 36% declaró no poseer celular institucional²².

Por último, para el año 2013 se decide incorporar al análisis la dimensión de Recursos Humanos, con el objetivo de conocer con mayor profundidad las características de los equipos que llevan adelante los dispositivos territoriales del MIDES. El relevamiento permitió constatar que la cantidad de trabajadores en la totalidad de los dispositivos relevados es de 397 personas, de las cuales 163 se desempeñan en las Oficinas Territoriales y 234 en los SOCAT. En promedio, los equipos de las OT se componen de 5 trabajadores, mientras que los de los SOCAT se componen de 3.

En cuanto a las características socio-demográficas de los mismos, se presenta una distribución similar según sexo y edad de los trabajadores en ambos dispositivos. El 70% de los trabajadores son mujeres. Sin embargo, en comparación con la distribución total, las jefaturas de oficina presentan una mayor proporción de hombres. En cuanto a la edad de los trabajadores cabe destacar que el 57% son menores de 40 años.

En lo que refiere al nivel educativo de los recursos humanos, ambos dispositivos presentan guarismos cercanos: el 50% de los trabajadores posee una formación universitaria o superior. Asimismo, más del 90% de los trabajadores en las OT y en los SOCAT posee más de 12 años de educación formal. Se destaca que la mayor parte de los recursos humanos se ha formado en el área social, en particular en las profesiones Trabajo Social y Psicología.

Al analizar la antigüedad de los trabajadores, se observa que un tercio posee menos de un año de antigüedad en el dispositivo. En este sentido no se presentan diferencias significativas según tipo de dispositivo (OT 35%, SOCAT 32%). Siguiendo esta línea, se indaga también sobre la antigüedad de los trabajadores en el MIDES – antes del ingreso al dispositivo - . El 69% de los trabajadores en las OT y el 73% en los SOCAT declara no haber trabajado en el MIDES antes del ingreso al dispositivo.

Uno de los principales hallazgos en lo que respecta a las condiciones de trabajo, es la diversidad de modalidades contractuales. En el caso de los SOCAT, todos los trabajadores poseen un vínculo contractual con organizaciones de la sociedad civil (OSC), teniendo el 92% contrato dependiente de la misma y siendo el restante 8% trabajador independiente. Por otro lado en el caso de las OT, un 52% posee contratos dependientes de OSC mientras que el 22% es funcionario público del Ministerio y el 15% posee pase en comisión.

Siguiendo en la línea de recursos humanos, se destaca una presencia importante de multiempleo, en particular en los SOCAT. Es importante relacionar la brecha existente en este

²² Vale destacar que la tenencia de celular institucional no se encuentra pautada en los TDR.

aspecto entre las OT y los SOCAT, con la carga horaria de los técnicos – que suele ser inferior en los SOCAT –. Un dato importante para analizar el fenómeno del multiempleo es que el 72% de los trabajadores de las OT declara que el trabajo en el dispositivo constituye su principal fuente de ingresos, mientras que en los SOCAT este porcentaje desciende a un 40%. Cabe reflexionar, para el caso de ambos dispositivos, sobre las consecuencias de la existencia de distintas modalidades de contratación y sus implicancias sobre el trabajo de los técnicos.

La Caracterización de los Dispositivos Territoriales OT-SOCAT 2013 da cuenta del estado de situación de los mismos, lo cual es de suma importancia para conocer el accionar del MIDES en territorio y sus características. Se entiende que la definición por parte de la DNGT de metas específicas para los dispositivos, sean generales o particulares a los distintos tipos o modalidades, permitiría un análisis evaluativo o de seguimiento más profundo para conocer en qué medida se cumple o no con la definido a priori o planificado, y en consecuencia se sugiere se avance en este sentido; no obstante ello, la ausencia de estas definiciones no ha sido un obstáculo para esta caracterización.

Gran parte del valor de esta caracterización proviene del hecho que la misma se inserta en un sistema de monitoreo de los dispositivos territoriales, iniciado en el año 2011 con la caracterización de las OT, el cual se ha ido ampliando año tras año en dimensiones de análisis y en dispositivos, con la incorporación de los SOCAT. El mismo pretende tener una mirada sincrónica en cada edición, pero con una fuerte mirada diacrónica, que permita registrar y analizar la evolución de las condiciones de los dispositivos, permitiendo así ajustar la gestión de los mismos.