



Departamento de Ciencias Sociales

Licenciatura en Ciencias Sociales

Informe final de Práctica Profesional Supervisada

Análisis del Programa “Un vaso de leche por día”

Secretaría de Desarrollo Social del Municipio de Quilmes

Alumna: Melisa Hidalgo

Lugar: Secretaría de Desarrollo Social del Municipio de Quilmes

Director de la Lic. En Ciencias Sociales: Federico Gobato

Docente del taller de PPS: Mg. Juana Yasnikowski

Tutora de la Práctica: Mg. Gabriela Capel

Instructora de la Práctica: Carmen Rodríguez – Directora General de la Subsecretaría de Emergencia Social, dependiente de la Secretaría de Desarrollo Social del Municipio de Quilmes

Fecha de entrega: diciembre 2018

Práctica Profesional Supervisada

Universidad Nacional de Quilmes

Análisis del Programa “Un vaso de leche por día”

Índice

1. Introducción.....	3
1.1 Marco teórico	4
1.2 Marco normativo o legal	10
2. Metodología.....	13
3. Descripción del organismo.....	15
4. Análisis de la información.....	20
Reflexiones sobre el análisis del área.....	25
5. Lineamientos propuestos	26
6. Conclusiones.....	27
7. Bibliografía.....	29

Anexo I: Imágenes, entrevistas, cuestionarios, Manual de Procedimientos y planilla de relevamiento de datos.

Anexo II: Plan de trabajo

1. Introducción

Durante los últimos años en Argentina la crisis económica agudiza los problemas económicos y sociales de la población. Como consecuencia de esto, cada vez son más los hogares que se ven imposibilitados al acceso de alimentos esenciales para alcanzar un desarrollo saludable. Esto incrementa los índices de pobreza e indigencia. Por tal motivo, el gobierno desarrolla una serie de medidas tendientes a asistir a las personas que se encuentren en situaciones de vulnerabilidad. Entre las mismas se destaca la implementación de transferencias de dinero en forma mensual, como la asignación universal por hijo, teniendo como objetivo la protección económica y social de las familias. Al mismo tiempo, el gobierno trabaja para buscar el fortalecimiento de la seguridad social a través del cuidado de la salud, puestos de trabajo, asignaciones familiares, vivienda, educación. En el marco de estas iniciativas, en 2016 el Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Buenos Aires, desarrolla el Programa “Un vaso de leche por día” destinado a mujeres embarazadas y niños de hasta 6 años de edad. El mismo tiene como objetivo complementar la alimentación de la población aportando nutrientes fundamentales a partir de la entrega de un kilo de leche por persona en forma mensual. Este programa alcanza a 39 municipios del Conurbano Bonaerense entre los que se encuentran San Nicolás, Tandil, Mar del Plata y Gran La Plata. A lo largo de este documento se analiza el mismo teniendo en cuenta su implementación en el Municipio de Quilmes, considerando los procesos de inscripción, difusión, otorgamiento y distribución del beneficio, llevando a cabo observaciones y entrevistas pertinentes a quienes participan en dicho programa, a fin de elaborar propuestas que posibiliten un óptimo acceso de los beneficiarios. Por tal motivo, se desarrolla un Manual de Procedimientos junto con una planilla para el relevamiento de datos, a fin de que

quienes participen en el programa cuenten con un procedimiento estandarizado para llevar a cabo la inscripción de los beneficiarios.

1.1 Marco teórico

Pobreza e indigencia

Durante los últimos años se llevan a cabo diferentes definiciones del concepto pobreza, donde se la considera como un problema social que se vincula estrechamente con la falta de control de los recursos económicos de un país.

Hasta los años 40 del siglo pasado “se descubre” la pobreza a nivel mundial a través de los informes del Banco Mundial (...) La pobreza es entendida como una operación estadística de carácter comparado, que afecta a los ingresos *per cápita* de los diferentes estados; se deriva una estructuración mundial de la pobreza muy clara: países de mayor renta y países de renta inferior.(BAZAN OJEDA, QUINTERO SOTO, HERNANDEZ ESPITIA, AUREA, 2011:207)

Con el correr de los años, Ruggeri- Laderchi (2003) sostienen que hacia 1970, comienzan a llevarse a cabo diversos estudios para poder identificar a las poblaciones pobres a través de censos para orientar la implementación de determinadas políticas públicas. Así, se puede establecer la definición del concepto en torno a tres enfoques bien diferenciados, siguiendo a Ruggeri, Saith y Stewart (2003) estos distinguen entre: el enfoque monetario, el de las capacidades y el de la exclusión social:

(...) el enfoque monetario, (...) este va a definir el concepto de pobreza como una caída en el nivel de ingreso teniendo como base una línea de pobreza.

El enfoque de las capacidades, que fue desarrollado por Amartya Sen, concibe el rechazo del ingreso monetario como única medida de bienestar y la define como la libertad que tienen los individuos para poder vivir una vida que dé lugar a la realización de sus capacidades. (CEPAL, 2003:5)

Al mismo tiempo, define a la pobreza como una carencia de recursos que tienen las personas, que imposibilitan que estas puedan desarrollar un mínimo de actividades básicas, como:

(...) la capacidad de permanecer vivo y gozar de una larga vida, capacidad de asegurar la reproducción intergeneracional biológica y cultural, capacidad de gozar una vida saludable, capacidad de interacción social y la capacidad de tener conocimiento y libertad de expresión y pensamiento (CEPAL, 2003:6)

Siguiendo esa postura, se entiende que la identificación de carencias y el posterior desarrollo de las potencialidades de las personas, dan lugar a la lucha contra la pobreza.

Por otra parte, el enfoque de la exclusión social se centra en el estudio de:

(...) las características estructurales de la sociedad que generan procesos y dinámicas que excluyen a los individuos o a grupos de la participación social plena; enfatiza en temas de distribución de oportunidades y recursos para la superación de la exclusión y en fomento de los procesos de inclusión tanto en los mercados de trabajo como en procesos sociales. (CEPAL, 2003:7)

Al hablar de pobreza se debe tener en cuenta el carácter multidimensional, dado que con el correr de los años, algunas definiciones sólo consideran a la pobreza como un fenómeno resultante de la carencia de recursos económicos o de condiciones de vida que dentro de una sociedad se consideran como básicos, esenciales para el desarrollo de las personas.

Durante los últimos años la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) desarrolla una definición de pobreza entendiéndola como una manifestación de determinadas carencias, - económicas o de condiciones de vida- que una sociedad determina como básicos, teniendo en cuenta sus múltiples dimensiones y causas a partir de los enfoques de la exclusión social y las capacidades. De esta manera, se concibe a la pobreza como:

El resultado de un proceso social y económico – con componentes culturales y políticos- en el cual las personas y los hogares se encuentran privados de activos y oportunidades esenciales por diferentes causas y procesos, tanto de carácter individual como colectivo, lo que le otorga un carácter multidimensional. (CEPAL, 2003:9)

A través de esta definición se destaca la importancia no sólo de la carencia material por la que atraviesan las personas, sino también aquellas extensiones que puede alcanzar la pobreza, como la falta de acceso a la vivienda, empleo, ingresos, inserción laboral, bienes y/o servicios provistos por el estado como la educación y salud, así como la dimensión familiar en la que desarrollan las personas.

Derechos Humanos vulnerados y el rol del Estado

En Argentina debido a la crisis de los últimos años se incrementa el número de pobres. Teniendo en cuenta los datos relevados por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC)¹, se observa que hay una suba de la pobreza y la indigencia con respecto al segundo semestre de 2017. En este contexto, se percibe que los hogares tienen una insuficiencia de ingresos en los hogares indigentes y pobres. De esta manera, el INDEC,

¹ Los resultados provienen de la información de la Encuesta Permanente de Hogares y la valorización de la canasta básica alimentaria y de la canasta básica total. Primer semestre 2018.

lleva a cabo mediciones para poder dar cuenta de la cantidad de personas que se encuentran bajo la línea de pobreza² e indigencia³.

Considerando estos datos, y teniendo en cuenta que el estado argentino reconoce el derecho a la alimentación de forma implícita, al dar a diferentes Declaraciones como la de los Derechos Humanos⁴ jerarquía constitucional⁵, el Gobierno desarrolla una serie de medidas tendientes a asistir a las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad, a fin de reducir riesgos económicos y sociales de la población. De esta manera, la protección económica y social consiste en el apoyo a los ingresos de las familias. Esto se lleva a cabo a través del otorgamiento de pensiones contributivas, no contributivas y programas sociales. Estas transferencias económicas logran compensar la vulnerabilidad de gran parte de los hogares pobres pero, aún así, hay ciertos sectores de la población que no logran ser alcanzados por estas medidas, con lo cual se agudiza su situación de vulnerabilidad. Al mismo tiempo, el gobierno trabaja para buscar el fortalecimiento de la seguridad social a través de la protección social, por medio del cuidado de la salud, puestos de trabajo, asignaciones familiares, vivienda, educación, etc.

En Argentina, la asistencia alimentaria y sanitaria que se brinda a sectores vulnerables es una iniciativa que lleva muchos años implementándose a través de políticas públicas. Siguiendo a Tamayo Sáez (1997) estas pueden entenderse como: “el conjunto de objetivos, decisiones y acciones que lleva a cabo un gobierno para solucionar los problemas que en un momento determinado los ciudadanos y el propio gobierno consideran prioritarios”.(p.281)

² Establece a partir de los ingresos de los hogares, si estos tiene la capacidad de satisfacer- por medio de compra de bienes y servicios- un conjunto de necesidades alimentarias y no alimentarias consideradas esenciales.

³ Establece si los hogares cuentan con ingresos suficientes como para cubrir una canasta de alimentos capaz de satisfacer un umbral mínimo de necesidades energéticas y proteicas. Los hogares que no superan esa línea son considerados indigentes.

⁴ Todo ser humano tiene derecho a la alimentación adecuada y tiene el derecho fundamental a no padecer hambre, según las normas internacionales de derechos humanos. Los estados tienen la obligación de respetar, proteger, facilitar y materializar este derecho.

⁵ Constitución Nacional Argentina, Artículo 75, inciso 23.

“Desde hace cincuenta años, los programas de reparto, complementación o suplementación alimentaria fueron implementados casi sin interrupciones por el Estado (nacional, provincial, municipal), acompañado en ocasiones por la sociedad civil. La entrega directa de alimentos (comidas calientes, leche en polvo o fluida, alimentos secos o frescos entregados a las familias, etc.) o de bonos para su adquisición a los grupos socio-demográficamente vulnerables fue un componente así permanente de las políticas sociales”(HALPERIN, L. & VINCOUR, P., 2004: 27)

En América Latina hay antecedentes de implementación de programas similares al Programa Un vaso de leche por día – *desarrollado por el Gobierno de la Provincia de Buenos Aires*– como, el Plan Nacional de Alimentación y Nutrición, implementado en Colombia entre 1996-2005. Es un programa destinado a niños y niñas menores de 7 años, escolares, adolescentes, a mujeres gestantes, lactantes con escasos recursos y con problemas graves de desnutrición. Su objetivo es contribuir al mejoramiento de la situación alimentaria y nutricional de la población en situación de vulnerabilidad. Posteriormente:

(...) debido a las problemáticas de desnutrición de distintas regiones del país, en 2007, se lleva a cabo, a través del Consejo de Nacional de Política Económica y Social, que ratifica los compromisos de la Cumbre Mundial de Alimentación de 1996 para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio⁶, con el objetivo de disminuir las desigualdades sociales y económicas, particularmente en la población de mayor grado de vulnerabilidad (...). (CHAVES, CADAVID, TORRES, 2012:1004).

En este contexto se implementa en el 2000, el Plan Nacional de Mejoramiento Alimentario y Nutricional de Antioquia (Colombia). Este tiene como objetivo la asistencia alimentaria de niños y niñas menores de seis años que tengan bajos recursos económicos.

⁶ Los Objetivos de Desarrollo del Milenio, son ocho metas de desarrollo humano que fueron fijadas en el año 2000, que los 189 países miembros de las Naciones Unidas acordaron alcanzar para el año 2015.

Por otro lado, en Perú también hay programas similares al que se implementa en la actualidad en Argentina, como es el caso del Programa Vaso de Leche (desde 1985 a la actualidad) y el Programa de Complementación Alimentaria. El primero “(...) tiene como objetivo elevar el nivel nutricional de infantes, niños pequeños, madres embarazadas y madres lactantes. Mejorar la calidad de vida de los segmentos más pobres de la población” () y:

(...) está destinado a niños menores de seis años, madres gestantes, y lactantes en situación de pobreza, en primera prioridad. Niños de entre 7 y 13 años y adultos mayores de 65 años en situación de pobreza en segunda prioridad.(GRADE, 2016:263)

El segundo, consiste en la entrega de alimentos a la población en situación de pobreza y riesgo, es decir, que tiene como objeto asistir a sectores en condiciones de pobreza e indigencia: niños, adultos mayores, y personas con algún tipo de discapacidad, víctimas de violencia familiar. Este programa cuenta con un padrón de beneficiarios y es manejado por cada una de las municipalidades.

Por otra parte, frente a las desigualdades sociales y económicas existentes, El Salvador implementa el Programa Vaso de Leche Escolar, que tiene como objetivo garantizar como mínimo el consumo de dos vasos de leche fluída, por semana para todos los centros educativos públicos de educación básica. Este programa asiste a la población vulnerable a través de su distribución en comités barriales e incentiva la producción nacional, por medio de su participación en la elaboración del alimento a distribuir.

A la hora de implementar políticas públicas es importante tener en cuenta que por medio de las decisiones nacionales y provinciales que se toman, son los gobiernos locales, quienes deben enfrentarse con nuevos desafíos. Siguiendo a García Delgado (2007): “(...) estos nuevos desafíos para encarar lo político, lo económico y lo social, (...) están obligando a los

municipios a efectuar un replanteo de su organización, misiones y funciones, así como de su autonomía (...).” (p.13)

En este contexto es importante tener en cuenta que si bien estas medidas implementadas por los gobiernos son necesarias, “(...) van a requerir una revisión de sus diseños, la forma en que se ejecutan y coordinan con otras intervenciones, su seguimiento y evaluación, hasta la forma en que se seleccionan los beneficiarios”.(TREJOS SOLORZANO, SAENZ VEGA, 2007:80)

Por lo tanto, si se presentan dificultades con respecto a la implementación del programa, se debe volver a la etapa de formulación para poder llevar a cabo modificaciones. De esta manera, se observa que la formulación de una política pública, da lugar al debate y a la posibilidad de conocer distintas alternativas, donde si bien cada actor va a defender la postura que considere más adecuada, son los municipios quienes dan lugar a ese debate y reciben las presiones de otros actores, ya que éstos son los que deben enfrentarse con las consecuencias sociales de aquellas decisiones económicas tomadas por el gobierno central.

1.2 Marco normativo o legal

La Constitución Nacional Argentina de 1853 tras su reforma en 1994 expresa en su artículo 75, inciso 22, el reconocimiento al derecho a la alimentación de forma implícita, al dar jerarquía superior a la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Convención Americana sobre Derechos Humanos y el Pacto de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

En Argentina la ley N° 26.061 tiene por objeto la protección integral de los derechos de niños, niñas y adolescentes dentro del territorio argentino, a fin de garantizar el ejercicio y disfrute pleno de los derechos reconocidos en la Constitución Nacional. Ésta establece que las políticas públicas deben diseñarse con el objetivo de fortalecer el rol de la familia en cumplimiento de los derechos de las niñas, niños y adolescentes, así como promover una gestión asociada con la sociedad civil, con capacitación y fiscalización permanente⁷. Al mismo tiempo, busca fomentar las redes intersectoriales locales.

Por otra parte, expresa que las políticas públicas de los Organismos del Estado deben garantizar con absoluta prioridad el ejercicio de los derechos de los niños y adolescentes. De la misma manera, se reconoce el derecho de participación de la comunidad a fin de lograr la vigencia de estos derechos. Si bien, la familia tiene obligaciones y responsabilidades con respecto al desarrollo, cuidado y educación de sus hijos, debiendo garantizar la dignidad y buena calidad de vida, los organismos de estado también son responsables y tienen la obligación de llevar a cabo programas y políticas adecuados para que la familia pueda asumir, en igualdad de condiciones, sus responsabilidades y obligaciones⁸.

En este contexto, frente a las desigualdades económicas y sociales existentes, y en marco del cumplimiento de la ley mencionada anteriormente y del art. 75 (inciso 22) de la Constitución Nacional Argentina, el Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Buenos Aires tiene la obligación de poner atención y brindar asistencia a la población en situación de vulnerabilidad⁹. Por tal motivo, desarrolla el Programa “Un vaso de leche por día”. Este tiene como objetivo la distribución de 1 kg de leche en polvo para mujeres embarazadas y niños de hasta seis años de edad, que no cuenten con ingresos mínimos, a fin de complementar la alimentación y aportar nutrientes esenciales. Actualmente el programa

⁷ Ley 26.061 Art. 4, inciso c.

⁸ Ley 26.061, Artículo 5°.

⁹ Ley 14989, Artículo 26.

se implementa en 39 municipios de la Provincia de Buenos Aires, a través de organizaciones de la sociedad civil.

Para llevar a cabo su inscripción y posterior distribución participan los gobiernos locales de la provincia, que cuentan con la colaboración e intervención de comedores sociales y manzaneras¹⁰, para acceder a los sectores más vulnerables.

En la medida, en que se asista a la población “central”, se extiende su atención a personas con discapacidad y personas mayores que se encuentren en situación de vulnerabilidad.

En el municipio de Quilmes, este programa se desarrolla a través de la Subsecretaría de Emergencia Social e Inclusión dependiente de Secretaría de Desarrollo Social. Las personas que se encuentren interesadas en acceder al programa pueden inscribirse en el mismo en la Secretaría, o bien a través de alguna manzanera o referente del comedor barrial. Tras completar los datos de los interesados (nombre completo, DNI, domicilio, junto con los de sus hijos menores de seis años), es el municipio, quien tras recibir los mismos, recopila la información y corrobora que se cumplan con los requisitos del mismo, para posteriormente, proceder a la entrega del beneficio en la Secretaría o a través de sus colaboradores barriales, según corresponda.

Por otra parte, el municipio de Quilmes pone atención en las poblaciones que se encuentran en situación de vulnerabilidad. Desde la Secretaría de Desarrollo Social, se llevan cabo distintos tipos de programas que tienen como objetivo asistir a estas personas, a partir del análisis de sus necesidades. En este contexto, se implementa desde el año 2014, el Programa Municipal “Derechos Sociales Quilmes”. Está orientado brindar asistencia económica a personas de escasos recursos, por medio de una transferencia de dinero a una tarjeta de débito. De esta manera, se ayuda a que los individuos pueden acceder a la compra de productos básicos de higiene y alimentos, permitiendo el fortalecimiento del ingreso de estas

¹⁰ Mujeres voluntarias que tienen un trabajo social en el barrio. Comienzan su labor en 1994, con el Plan Vida creado por Hilda “Chiche” González de Duhalde

familias. Al mismo tiempo, a través del equipo de servicios sociales, se brinda asistencia ante situaciones de catástrofes como incendios o inundaciones y a personas con discapacidad. De este modo, el organismo da cuenta del carácter multidimensional con respecto a la asistencia que brinda.

2. Metodología

El trabajo de investigación tiene como objetivo diseñar una herramienta para optimizar el acceso al programa “Un vaso de leche por día” del Municipio de Quilmes.

El tipo de investigación que se realiza es de carácter propiamente cualitativo, pero sin dejar de lado algunos datos cuantitativos. Basada en el paradigma interpretativo, dado que se busca analizar los problemas y comprender del programa a través de la interpretación de los procesos. Por tal motivo, el objeto de análisis va a estar representado por el individuo. Teniendo en cuenta que :“(…) en la investigación cualitativa, la falta de homogeneidad de las informaciones, es el principal elemento constitutivo, dado que se asumen informaciones distintas con respecto al caso y al grado de profundización que se le otorgue. (CORBETTA, 2007:52)

Se llevan a cabo observaciones, entrevistas y cuestionarios con preguntas abiertas y/ o cerradas, para poder dar cuenta de las falencias o problemas en la determinación de los beneficiarios.

En primera instancia, se realiza una revisión bibliográfica sobre diversas cuestiones en relación al tema central de investigación. Se tienen en cuenta las temáticas de políticas públicas, derechos humanos, familia, vulnerabilidad, nutrición y asistencia.

Se desarrollan observaciones en la Secretaría de Desarrollo Social del Municipio de Quilmes, mediante el registro de anotaciones en un cuaderno, para examinar el funcionamiento del organismo junto con la atención que brinda a los vecinos quilmeños. Se entrevista en dos oportunidades a la Directora General de la Subsecretaría de Emergencia e Inclusión Social, tomando notas en ambas, a fin de dar cuenta de su forma de trabajo y accionar frente a nuestro programa a analizar. En el primer encuentro, se desarrolla una entrevista libre, donde las preguntas y respuestas no se encuentran estandarizadas. De esta manera, se puede conocer la metodología de trabajo en cuanto al programa, su inscripción, y posteriores pasos hasta llegar al otorgamiento del beneficio a los interesados, así como el trabajo en el organismo. Por otra parte, en el segundo encuentro, se implementa una entrevista estructurada, de modo que las preguntas están estructuradas dando lugar a la libre respuesta. Esto permite indagar en cuestiones relevantes sobre la implementación que tiene el programa, sus distintas formas de inscripción y otorgamiento del beneficio, la distribución de recursos y el modo en que se protegen por parte del municipio, así como de las manzanas y los referentes barriales de comedores/ merenderos que participan en el mismo.

Por otra parte, se asiste a dos reuniones de manzanas, tomando registro escrito de las mismas. Estas se llevan a cabo en la Secretaría de Desarrollo Social del Municipio de Quilmes. Durante el primer encuentro, concurren alrededor de 30 mujeres que intervienen en el programa. Allí, se plantean diversos temas en relación al trabajo que estas desarrollan no sólo con el programa “Un vaso de leche por día” sino también con el programa más vida, en el cual participan inscribiendo a los vecinos quilmeños.

A partir de la lectura y análisis tanto de la bibliografía seleccionada como de la información obtenida a través de las entrevistas y observaciones, se procede al armado de un cuestionario, con preguntas estandarizadas para dar cuenta del accionar que tienen frente al programa los referentes de comedores/ merenderos y manzanas. Este contiene dos tipos de preguntas: abiertas y cerradas. Las primeras, que dan lugar al desarrollo libre de la

respuesta por parte de los destinatarios; mientras que las otras poseen respuestas estandarizadas a determinadas opciones. Con respecto a la muestra elegida, se lleva a cabo un muestreo no probabilístico intencional, donde no todos los individuos de la población van a tener las mismas posibilidades de ser seleccionados, dado que en la investigación no se considera a toda la población en general, sino que se pone atención a casos/individuos específicos, en este caso, a manzaneras y referentes de comedores / merenderos del Partido de Quilmes. En este contexto, se utilizan como objeto de estudio estos individuos a fin de analizarlos y comprenderlos, prestando atención a los rasgos que los unen. Por tal motivo, se selecciona una muestra con 15 casos, de los cuales 10 son manzaneras de los distintos barrios del municipio, mientras que las restantes corresponden a comedores/ merenderos del Barrio IAPI.¹¹

En primera instancia, se pone a prueba el cuestionario en la segunda reunión de manzaneras “(...) teniendo a disposición un texto escrito que reproduce la formulación exacta de las preguntas y, para cada una de ellas, la lista de posibles respuestas” (Corbetta, 2007:148) y en algunos casos la posibilidad para responder libremente. En este contexto se invita a 10 manzaneras a responder el mismo. Posteriormente, se desarrolla el cuestionario con 5 personas que colaboran/trabajan en comedores/merenderos en el Barrio IAPI, permitiendo analizar y conocer su forma de participación en el programa, a través de preguntas estructuradas que dan lugar a la elección de distintas respuestas, o bien la libertad para poder responderlas.

4) Descripción del organismo

¹¹ El Barrio IAPI (Instituto Argentino de Promoción del Intercambio) se formó como barrio obrero durante la Segunda Presidencia de Perón, donde se asentaron fabricas, curtiembres y frigoríficos. Ubicado en el limite entre Avellaneda y Bernal, donde en la actualidad, alrededor de las fabricas se han instalado cientos de familias, constituyendo una de las villas de emergencia más importantes de zona sur.

La ciudad de Quilmes se encuentra en la Provincia de Buenos Aires, Argentina. Está ubicada en el sudeste de la Región Metropolitana de Buenos Aires.¹² Limita al noroeste con las localidades de Lanús y Avellaneda, al noreste con el Río de La Plata, al sudeste con Berazategui y al sudoeste con Lomas de Zamora, Florencio Varela y Almirante Brown. Su superficie es de 94 km² y tiene 582.943¹³ habitantes.

En la actualidad, la ciudad tiene un desarrollo industrial importante, destacando el trabajo de la Cervecería y Maltería Quilmes, industrias dedicadas a la cristalería como CattoriniHnos y a la producción de alfajores como Capitán de Espacio.

Por otra parte, tiene un importante desarrollo urbano, donde se destaca el centro comercial, conocido como el Paseo Peatonal Rivadavia, cercano a la estación del ferrocarril. Al mismo tiempo, la costanera posee espacios verdes para el desarrollo de actividades recreativas y permite el desarrollo de diversos deportes acuáticos, tales como la pesca en el muelle del complejo recreativo Pejerrey Club.

La ciudad tiene un sistema de gobierno a cargo de la figura de un Intendente municipal, el cual es elegido por los vecinos y su gobierno dura un periodo de cuatro años.

Al mismo tiempo, dispone de una Defensoría del Pueblo junto con el Concejo Deliberante, un cuerpo legislativo, formado por 24 concejales.

El actual intendente es Martiniano Molina, perteneciente al partido político Cambiemos¹⁴, quien asumió el 10 de diciembre de 2015. En cuanto a su estructura organizativa, cuenta con distintas áreas de gobierno entre las que se encuentran: Jefatura de Gabinete, Secretaría General, Unidad Intendente, Auditoría General, Secretaría de

¹²Región urbana, centrada alrededor de la Capital Federal. Está compuesta por el Distrito Federal y los 43 Partidos que integran la Provincia de Buenos Aires.

¹³INDEC. Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2010. Recuperado el 15 de Noviembre, 2018 de: https://www.indec.gov.ar/ftp/censos/2010/CuadrosDefinitivos/P2-D_6_658.pdf

¹⁴ Es una coalición política argentina que surge en 2015, por medio de un acuerdo entre la Unión Cívica Radical,, Propuesta Republicana PRO, la Coalición Cívica ARI y otras fuerzas políticas

Desarrollo Social, Secretaría de Cultura y Educación, Secretaría de Desarrollo Urbano y Obra Pública, Secretaría Legal y Técnica, Secretaría de Salud, Secretaría de Seguridad y Ordenamiento Urbano, Secretaría de Servicios Públicos, Secretaría de Gobierno y Derechos Humanos, Secretaría de Economía, Secretaría de Finanzas y la Agencia de Fiscalización y Control.

En este contexto, se destaca a la Secretaría de Desarrollo Social, dado que el trabajo de esta práctica se desarrolla en la misma, más precisamente en la Subsecretaría de Emergencia Social e Inclusión, la cual lleva adelante el Programa “Un vaso de leche por día”. La misma se encuentra ubicada en la Avenida Hipólito Yrigoyen n° 273 del Partido de Quilmes.

La Secretaría de Desarrollo Social, en su sitio web expresa:

Trabajamos en base a la participación, la transparencia, el fortalecimiento del ingreso y el aumento de la cobertura y de la inversión social. Para esto coordinamos iniciativas locales y programas provinciales y nacionales para mejorar las condiciones de vida de la población y generar procesos de desarrollo con una perspectiva de derechos y de género.

Articulamos con instituciones municipales, provinciales, nacionales e internacionales en materia de políticas sociales; promovemos la formación y capacitación de los equipos gubernamentales y no gubernamentales del ámbito social, el desarrollo de programas y proyectos socio-educativos, socio- sanitarios, socio-culturales y de emprendimientos sociales, el fortalecimiento de las redes sociales e institucionales y la inclusión social de personas con capacidades diferentes.

Además, coordinamos el diseño, implementación y evaluación de planes de acción integrales en base a la identificación y análisis de los problemas sociales y las características de los grupos poblacionales específicos en condición de vulnerabilidad y exclusión social. (Secretaría de Desarrollo Social. Municipio de Quilmes, 2018)

Tras asistir en varias oportunidades al organismo, se observa el modo de proceder que tienen los empleados municipales con respecto a la atención y asistencia que se brinda a los vecinos, así como al desarrollo del programa. De esta manera, se pudo dar cuenta de que el organismo asiste a familias que se encuentren en situación de vulnerabilidad, se brinda atención y asesoramiento sobre como acceder a beneficios sociales que permitan mejorar sus condiciones de vida. En este contexto, se desarrollan programas que articulados con el gobierno provincial, generan propuestas en pos del mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos. Se trabaja en conjunto con asistentes sociales, se brinda asesoramiento y acceso a pensiones y pases de colectivos por discapacidad. Al mismo tiempo, se desarrollan programas alimentarios para celíacos y se ofrece ayuda para situaciones de catástrofes como incendios o bien inundaciones, y la prestación gratuita del servicio de sepelio.

Por otra parte, al asistir al organismo, se pudo indagar sobre el programa “Un vaso de leche por día” y se pudo dar cuenta de que es iniciativa dependiente del Ministerio de Desarrollo Social de la provincia de Buenos Aires, la cual obedece a la Dirección provincial de Seguridad Alimentaria, ésta se encarga de diseñar políticas orientadas en la igualdad social a partir de la distribución de recursos, dependiente de la Subsecretaría de Fortalecimiento Familiar y comunitario. Al mismo tiempo, trabaja en conjunto con la Dirección Provincial de Abordaje Territorial, dependiente de la Subsecretaría de Promoción y Protección de Derechos.

El programa “Un vaso de leche por día” actualmente funciona en el municipio y para lograr su implementación cuenta con la colaboración de manzaneras y referentes barriales de comedores y merenderos, que intervienen en la distribución de leche a aquellos sectores más carenciados. La indagación sobre el programa permite dar cuenta del circuito que implica la selección, inscripción y posterior otorgamiento del beneficio a los interesados. De esta forma, se pueden conocer las tres vías de inscripción al programa que propone el

organismo. En primera instancia, aquellos interesados pueden acercarse a la Secretaría de Desarrollo Social para poder inscribirse al mismo. Tras corroborar los datos, cumplir con los requisitos y si no se percibe ningún otro tipo de plan o programa, se entrega directamente el beneficio en el organismo de forma inmediata. Por otra parte, en un primer momento se destina el beneficio únicamente a comedores y merenderos, pero al incrementarse la demanda, desde el organismo se opta por contar con la colaboración de las manzaneras que participan en el Plan Más Vida¹⁵. Con respecto a las otras formas, las personas pueden optar por acercarse a realizar una preinscripción al comedor o merendero más cercano de su barrio, o bien quienes no tengan alguno de estos en su vecindario, puede acudir a alguna manzanera para acceder a una preinscripción. En estos casos, el ingreso de datos y posterior entrega del beneficio suele tardar un mes.

Desde la secretaría se otorga a estos actores externos una planilla para preinscribir a los posibles beneficiarios del programa, teniendo en cuenta que está destinado a madres embarazadas y/o con niños menores de seis años. Éstos son los encargados de entregar la leche a los vecinos tras la corroboración de datos por parte del municipio. La distribución de leche que tienen las manzaneras es distinta con respecto a la de merenderos y comedores. Las primeras, se encargan de entregar directamente a cada beneficiario la cantidad de leche en polvo correspondiente. Mientras que los segundos, reciben ellos mismos la leche, cereales y cacao en polvo para brindar una “merienda reforzada” a quienes fueron inscriptos. Teniendo en cuenta esto, es importante que se piensen en otro tipo de estrategias que permitan que la entrega del beneficio sea la misma en todos los casos.

Una vez que los interesados son preinscriptos, los actores externos se encargan de presentar en la Secretaría de Desarrollo Social los datos, que más tarde serán ingresados al sistema por el personal administrativo de la dependencia, a fin de conocer si estos perciben algún

¹⁵ El programa tiene como objetivo mejorar las condiciones alimentarias de madres y niños menores de seis años. Por tal motivo, se le otorga dinero a través de una tarjeta de débito para acceder a la compra de alimentos. Se trabaja con las manzaneras que son las encargadas de preinscribir a los beneficiarios de los barrios.

otro tipo de beneficio. De no ser así, se procede al otorgamiento del beneficio. Estos datos son enviados mensualmente a la Dirección Provincial de Seguridad Alimentaria, que luego se encarga de notificar y autorizar a la Dirección Provincial de Abordaje Territorial a que proceda a la entrega de leche al municipio, quien más tarde se ocupa de distribuir los recursos en el hogar de las manzanas o en merenderos y/ o comedores según corresponda.

4. Análisis de la información

Luego de haber analizado el programa “Un vaso de leche por día” y después de conocer el proceder con respecto a éste en la Secretaría de Desarrollo Social el Municipio de Quilmes, se llevan a cabo observaciones que permiten hacerse de información en cuanto al manejo que se tiene en el organismo, así como el tipo de atención y asistencia que tienen para con los vecinos que se concurren a la dependencia. De esta forma, se da cuenta no sólo de los distintos tipos de atenciones que se brindan a los vecinos, sino que también esto tiene que ver con la situación económica del país, lo cual desemboca en que cada vez más personas se vean afectadas y por tal motivo, deban recurrir a la ayuda estatal.

En el marco de las observaciones, se conoció como se llevan a cabo las inscripciones al programa “Un vaso de leche por día”. Este tiene distintas modalidades: se puede hacer de forma personal en el organismo o bien a través de manzanas y referentes de comedores/merenderos de los barrios. Por otra parte, a través de las entrevistas realizadas a la Directora de la Subsecretaría de Emergencia e Inclusión Social, y los cuestionarios que se realizan a los actores externos, se puede notar que si bien programa se encuentra en marcha, aun así hay sectores de la población que no tienen acceso a los mismos, debido a la falta de difusión que tienen. Con respecto a esto, desde el organismo se manifiesta que en un primer momento se opta por difundir el programa únicamente en comedores y merenderos, pero

frente a la creciente demanda se acude a las manzaneras¹⁶ para poder ampliar el alcance del mismo. En este contexto, se destaca que el programa tiene problemas de difusión, debido a que las personas confunden la propuesta del mismo, dado que no se entiende que únicamente está destinado a embarazadas y niños de hasta seis años de edad. Debido a esta situación, en el organismo suelen presentarse madres con niños mayores de 7 años que intentan percibir el beneficio, pero no pueden. Por tal motivo, se maneja por comedores, merenderos o manzaneras, ya que si se lleva a cabo una difusión vía redes sociales, se va a incrementar la cantidad de personas en busca de un reclamo justo pero el que el municipio no puede brindar.

Por otro lado, desde el organismo se señala que no cuentan con un empadronamiento de beneficiarios porque es algo que constantemente se va actualizando, haciendo referencia a que hay personas que perciben algún tipo de asignación o beneficio y ya no necesitan acceder al programa en cuestión. Al mismo tiempo, no se desarrolla una evaluación de beneficiarios de alto riesgo, de manera que si alguna de las personas tiene algún problema de desnutrición, por ejemplo, se tiene que acudir directamente al programa de seguridad alimentaria.

En cuanto a la inscripción y el posterior otorgamiento del beneficio desde el organismo se ingresan los datos de las personas interesadas, para asentar la documentación y corroborar si percibe algún otro tipo de plan o programa, de no ser así, se concede el beneficio. En este contexto, se resalta el trabajo de las manzaneras quienes conocen a la gente del barrio y pueden dar cuenta de las necesidades de las familias, permitiendo la distribución del beneficio, permitiendo abordar distintas problemáticas. De esta manera, el organismo sostiene que las manzaneras y los comedores- merenderos se hacen cargo de la correcta preinscripción y distribución en los barrios, actuando en forma similar al municipio y facilitando el trabajo del mismo.

¹⁶ Son mujeres que trabajan voluntariamente en barrios vulnerables y participan en la distribución de alimentos del Plan Vida, creado en 1994 por Hilda González de Duhalde.

Frente esto, los referentes de comedores no reciben ningún tipo de capacitación sobre la selección de beneficiarios, sino que únicamente adquieren explicaciones someras sobre el programa, algo similar ocurre en el caso de las manzaneras, con la salvedad de que estas tienen más experiencia en las cuestiones de trabajo voluntario. Para llevar a cabo la preinscripción de los interesados, se opta por la divulgación del programa a través del boca a boca, es decir que, se encargan de comentar a vecinos del barrio sobre el programa, para que den a conocer sobre esta iniciativa a alguna persona que cumpla con los requisitos. Esto es más frecuente en el caso de las manzaneras, mientras que en los comedores se da aviso a aquellas personas que concurren diariamente, y que responden a los requisitos del programa.

Desde la Secretaría afirman que los recursos que envía el Gobierno Provincial, se manejan cuidadosamente, garantizando que lleguen a quien realmente los necesita y se encuentre sin percibir ningún tipo de beneficio. Tras recibir la entrega de los productos, se comienza con la distribución en comedores, merenderos y domicilios de las manzaneras. Actualmente participan más de 200 comedores/ merenderos y 150 manzaneras. Siguiendo esta línea, tanto manzaneras como referentes de las organizaciones barriales sostienen que tras recibir los recursos del municipio, ellos mismos se encargan de que lleguen en buen estado a cada uno de los vecinos que realmente los necesiten. Al mismo tiempo, en los diálogos informales que se mantienen con los actores externos, se deja a entrever que hay muchos beneficiarios que no hacen uso de la leche por falta de conocimiento en cuanto a la manipulación, preparación y usos que se le puede dar, sino que optan por cambiarla por otros alimentos o en algunos casos a la venta.

Con respecto al control del programa por parte de la Provincia de Buenos Aires, la Secretaría tiene una fecha de entrega de planillas, las cuales contienen los datos de los inscriptos, tras presentar las mismas en la Dirección Provincial de Seguridad Alimentaria y si no se presenta ningún tipo de inconveniente, se informa y autoriza a la Dirección

Provincial de Abordaje territorial, quien notifica al municipio cuándo y qué cantidad de productos van a recibir. Si se necesita ampliar el número de beneficiarios, tienen la posibilidad de hacerlo cada 3 o 4 meses, posibilitando de esta manera la llegada a otros lugares. Siguiendo esta cuestión, manzaneras y referentes de comedores -merenderos expresan que una vez que entregan los datos en las planillas al municipio, deben esperar a los primeros días del mes para que se lleve a cabo la entrega de los productos.

En cuanto a si los colaboradores de los barrios tienen algún tipo de beneficio por participar en el programa, hay una notable diferencia entre el trabajo de las manzaneras y el personal de comedores y merenderos, dado que las primeras, perciben \$750 mensuales que son transferidos a través de una tarjeta de débito, debido a que también colaboran en el Plan más vida, donde son las encargadas de estar en contacto con sus beneficiarios y trabajan en conjunto con el municipio en las capacitaciones que se llevan a cabo, actuando como promotoras de derechos de los niños con discapacidad; salud sexual y reproductiva y concientización sobre el noviazgo violento. Mientras que el personal de comedores y merenderos quedan por fuera de percibir algún tipo de beneficio. Únicamente se encargan de recibir los recursos del municipio y distribuirlos en la población barrial. Con lo recibido, estas organizaciones se encargan de llevar a cabo meriendas diarias para la población objetivo, y afirman que ante la falta de recursos, si bien reciben algunas donaciones, en muchas oportunidades se ven obligados a aportar dinero para poder realizarlas. Ante esta dificultad, en ocasiones optan por entregar la leche en polvo a cada una de las madres con niños de hasta seis años que asisten diariamente, haciendo registro de esto, mediante una planilla que contiene nombre y apellido, domicilio y fecha en la cual retiran los vecinos según corresponda.

Al momento de indagar sobre estas cuestiones, en los cuestionarios hay respuestas similares, dado que todo el personal de los comedores/ merenderos, sostienen que en la mayoría de los casos tienen problemas con la distribución de recursos del programa por parte del municipio, ya que si bien desde el organismo se señala que las organizaciones barriales

perciben mensualmente además de leche en polvo, cacao y cereales esto en la realidad no se observa. En ambos casos, se resalta la falta de recursos necesarios, dado que no todos reciben todos los productos que implica el programa, en algunos únicamente reciben leche en polvo para poder asistir a las personas de la comunidad. Por otra parte, todos los actores externos participantes manifiestan que si bien todos los meses reciben recursos del municipio, perciben ciertos inconvenientes y / o demoras en el proceso, ya que desde el organismo no se informa en que día y horario se llevará a cabo la distribución, motivo por el cual, en muchas oportunidades se ven obligados a asistir a la Secretaria para consultar sobre esta cuestión.

Por tal motivo, creen conveniente realizar modificaciones en el programa, haciendo hincapié en la necesidad de poder ampliar la variedad de productos que se brindan, incorporando alimentos complementarios que permitan enriquecer el beneficio y extender la ayuda del municipio, así como la presencia de controles médicos para los chicos del barrio.

Esto deja a entrever que las prácticas que se llevan a cabo por parte del organismo y de los actores externos no son efectivas, ya que existen demoras en los tiempos de inscripción y entrega del beneficio, lo cual dificulta la pronta asistencia que se debe brindar a la población objetivo.

Considerando los datos relevados a través de los cuestionarios y entrevistas, se observa que hay muy poco nivel de control y supervisión del municipio hacia los colaboradores barriales, únicamente se desarrollan controles con las planillas que presentan los colaboradores en el organismo, lo cual no permite conocer el destino del producto y cantidades que se distribuyen. Al mismo tiempo, por parte del municipio no se desarrollan ningún tipo de capacitación para los colaboradores ni visitas a las zonas más carenciadas del distrito, lo cual no permite conocer cuáles son las necesidades que tienen los vecinos de la comunidad.

Reflexiones sobre el análisis del área

En el marco del análisis del Programa “Un Vaso de Leche por día” se llevan a cabo observaciones y entrevistas que permiten vislumbrar la situación en la que se encuentra el programa en el municipio de Quilmes. En este contexto, existen dificultades de tiempos de inscripción, difusión y demoras en la posterior entrega del beneficio, que impiden el correcto funcionamiento del mismo.

Durante todas las oportunidades que se concurren al organismo, se puede ver que al mismo asisten una gran cantidad de personas en busca de algún tipo de solución o asistencia estatal. Tal es así, que se forman largas filas para obtener un número – turno que les permita poder acceder al retiro de una serie de alimentos básicos. En varias oportunidades, muchas de estas personas no logran acceder a ese beneficio, debido a que solo se entregan 30 números por día, motivo por el cual quedan desafectadas del mismo.

De la misma manera, en el organismo hay una mala organización en cuanto a la atención a la población, ya que es dificultoso poder mantener un orden en torno a la asistencia directa que se brinda cotidianamente, al concurrir a la dependencia por alguna cuestión en particular. Al mismo tiempo, hay una mala señalización de cada una de las áreas del mismo. Esta se vislumbra principalmente en la inexistencia de carteles específicos y de la asignación de turnos directos, lo cual obstaculiza la organización y desempeño del personal. Estas cuestiones que son consideradas esenciales para el normal desarrollo de una organización, de no existir pueden desembocar en posteriores conflictos en torno al proceso de su trabajo habitual.

5.Lineamientos propuestos

A partir del análisis del programa y teniendo en cuenta la información relevada, se considera llevar a cabo ciertas modificaciones en el mismo y en su proceder, ya que presenta dificultades en cuanto a la inscripción, difusión, distribución y posterior control. Por tal motivo, es importante que para lograr un óptimo acceso al programa se puedan superar tales obstáculos, buscando mejoras en los niveles de comunicación, asistencia y control entre el personal del organismo, y actores externos, así como con la población objetivo, garantizando de esta manera el diálogo fluido y el trabajo en conjunto, haciendo hincapié en la importancia de la transparencia, sin dar lugar al manejo discrecional de ningún tipo. En este contexto, se propone un manual de procedimientos para la selección e incorporación de beneficiarios al programa y una planilla para el relevamiento de datos, debido a que desde el organismo no hay niveles de comunicación claros para con los colaboradores barriales, los cuales si bien intervienen en la preinscripción y posterior distribución, no tienen ningún tipo de capacitación sobre el proceder en cuanto su rol, sino que solamente reciben explicaciones someras sobre el mismo, lo cual desemboca en otras dificultades para el tipo de asistencia que debe brindar el programa a la población. Se adjunta dicho Manual de Procedimientos y planilla en el Anexo 1 de este documento.

6.Conclusiones

A partir de las observaciones y los análisis de información obtenidos, se observa que la implementación del Programa “Un vaso de leche por día”, en el Municipio de Quilmes presenta falencias que impiden su óptimo desarrollo. Considerando que es creado por el Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Buenos Aires, y que tiene como objetivo la asistencia directa de las personas en situación de vulnerabilidad, es de vital importancia que cumpla en tiempo y forma con sus metas, sin dar lugar a inconsistencias de ningún tipo. Por tal motivo, tras indagar los medios de selección que lleva a cabo el organismo, se propone la implementación de un Manual de Procedimientos y una planilla para el

relevamiento de datos, que permita contar con un procedimiento estandarizado para la selección e incorporación de los beneficiarios para los colaboradores que intervienen en cada comunidad. Esto tiene como objetivo dotar al organismo de personal capacitado de acuerdo a sus necesidades, incorporando material que facilite la comunicación entre los interventores barriales y los posibles beneficiarios, permitiendo, de esta manera, mejorar los procesos de selección e incorporación de personas, así como ampliar los niveles de control y supervisión, buscando aminorar los tiempos que implica el proceso.

7. Bibliografía

Aguilar Villanueva, L. (1992) *La implementación de las políticas públicas*, México, Porrúa.

Aguilar Villanueva, L. (1996 a.) *Problemas públicos y agenda de gobierno*, Ed. Miguel A Porrúa, México, Capítulo: Estudio Introductorio.

Aponte, E. S. A., Numpaque, N. K. G., Thole, J. L. P., & Grass, B. E. S. (2013) *Transición de los programas de apoyo alimentario gubernamentales desde 1953 a 2013 en Colombia*. Bogotá, Universidad Nacional de Colombia.

Argentina. Instituto Nacional de Estadística y Censos (2010). Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2010. Recuperado de: https://www.indec.gov.ar/ftp/censos/2010/CuadrosDefinitivos/P2-D_6_658.pdf

Argentina. Instituto Nacional de Estadística y Censos (2018). Encuesta Permanente de Hogares. Incidencia de la pobreza y la indigencia en 31 aglomerados urbanos. Condiciones de vida. Vol.2, n°12. Informes Técnicos. Vol.2, n° 188. Recuperado de: https://www.indec.gov.ar/uploads/informesdeprensa/eph_pobreza_01_18.pdf

Bardach, E. (1978) *The implementation game: What happens after a bill becomes a law*, Massachusetts Institute of Technology Press.

Bazán-Ojeda, A., Quintero-Soto, M. L., & Hernández-Espitia, A. L. (2011). *Evolución del concepto de pobreza y el enfoque multidimensional para su estudio*. Quivera Revista de Estudios Territoriales, 13(1), 207-219.

CEPAL, N. (2004). *Entender la pobreza desde la perspectiva de género*. CEPAL.

Chaves, L., Cadavid, M. A. & Torres, S. (2012). *Conceptualización y categorización en personas menores expuestas al Programa de Complementación Alimentaria*. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud, 10 (2), pp. 1003-1019.

Corbetta, P. (2003). *Metodología y técnicas de investigación social*. Madrid. McGraw Hill.

García Delgado, Daniel. (2007) “Políticas Públicas”; en: Cravacuore, D. (comp.) *Manual de Gestión Municipal Argentina*. Editorial de la Universidad Nacional de Quilmes- Federación Argentina de Municipios- Hanns SeidelStiftung, Buenos Aires (Argentina). Capítulo II.

Grade (2016). *Investigación para el desarrollo en el Perú: Once balances*. Lima: Grade

Halperín, L. & Vincour, P. (2004). *Pobreza y políticas sociales en Argentina de los años noventa* (Vol. 85). United Nations Publications.

Lipsky, M. (1996) *Los empleados de base en la elaboración de políticas públicas* en J. Subirats et al., *Lecturas de Gestión Pública*, MAP, Madrid.

Padua, J. (1969) *Técnicas de Investigación Aplicadas a las Ciencias Sociales*, FCE, México.

Sánchez Vega, M. & Trejos Solórzano, J. (2007) *La selección de los beneficiarios para los programas contra la pobreza: La experiencia del IMAS I*.

Secretaría de Desarrollo Social. Municipio de Quilmes (2018). Recuperado de: <http://www.quilmes.gov.ar/gobierno/secretaria-de-desarrollo-social.php>

Secretaría de Desarrollo Social. Municipio de Quilmes (2015). *Quilmes Social. Miradas de una gestión con perspectiva de derechos (2007-2015)*. Recuperado de: http://quilmessocial.org/actividad.php?id=1770&mat=si#.W_6pfDgzbIU

Práctica Profesional Supervisada

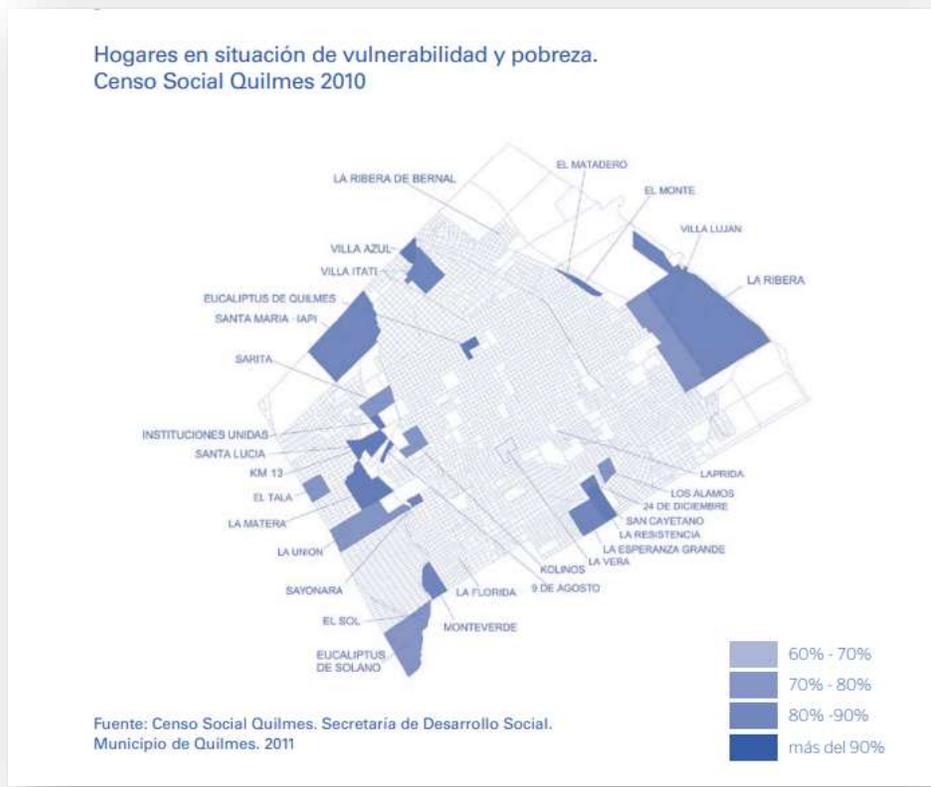
Universidad Nacional de Quilmes

Análisis del Programa “Un vaso de leche por día”

Tamayo Sáez, M. (1997) *El análisis de las políticas públicas*. In: Bañón, R. and Carrillo, E., Eds., *La nueva Administración*, Alianza Universidad, Madrid.

Volpentesta, J. (1993) *Estudio de sistemas de información para la administración*. Ed. Buyatti. Buenos Aires

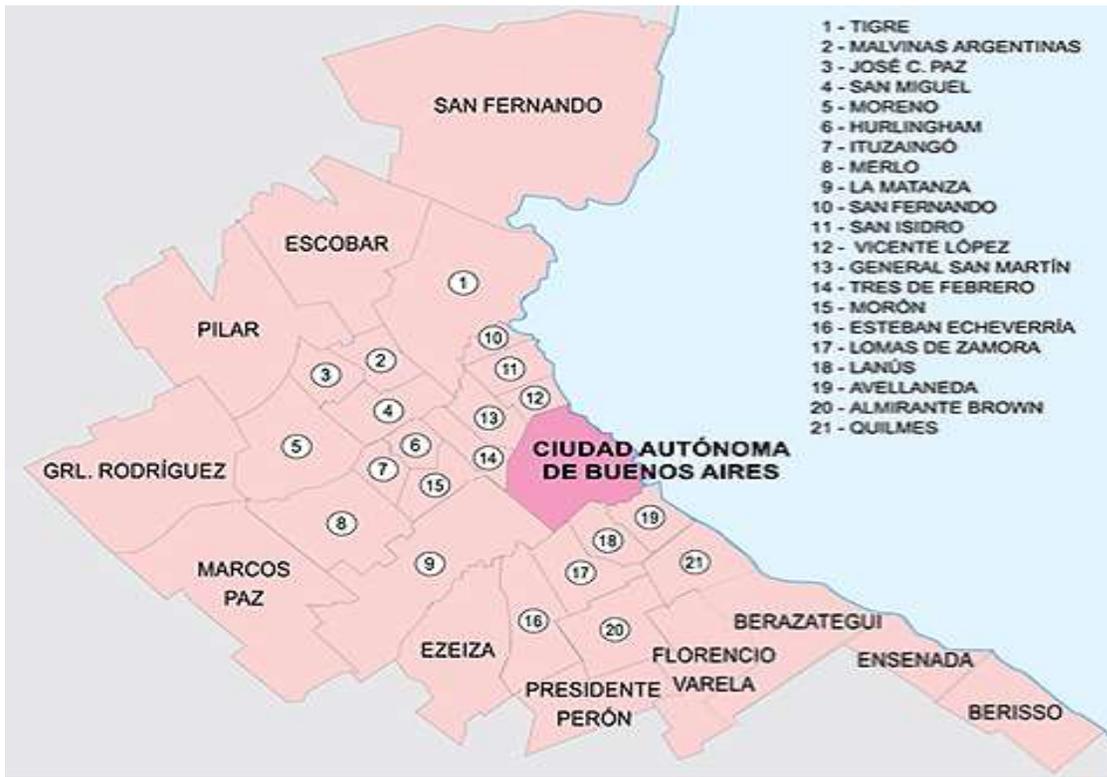
Anexo I





Fuente: Mapoteca. Mapa político de la Provincia de Buenos Aires. Recuperado el 17 de noviembre, 2018 de :<https://mapoteca.educ.ar/files/index.html.1.4.html>

Gran Buenos Aires y Ciudad Autónoma



Fuente: Mapoteca. Mapa del Gran Buenos Aires y Ciudad Autónoma. Recuperado el 17 de noviembre, 2016 de: [https:// http://mapoteca.educ.ar/files/index.html.1.4.html](https://http://mapoteca.educ.ar/files/index.html.1.4.html)

Universidad Nacional de Quilmes

Análisis del Programa “Un vaso de leche por día”

Manual de procedimientos

Secretaría de Desarrollo Social. Subsecretaría de
Emergencia Social e Inclusión

01/11/2018

Municipalidad de Quilmes

Práctica Profesional Supervisada

Universidad Nacional de Quilmes

Análisis del Programa “Un vaso de leche por día”

Subsecretaría de Emergencia Social –Secretaría de Desarrollo Social

Municipalidad de Quilmes

Contenido

1. Introducción
2. Diagnóstico: Los trámites del procedimiento actual
3. Cursograma actual
4. Problemas y propuestas
5. Manual de procedimiento propuesto
6. Cursogramapropuesto

1. Introducción

El presente trabajo se desarrolla en base al proceso de selección de beneficiarios del Programa “Un vaso de leche por día”. Este consiste en la entrega mensual de un kilo de leche en polvo a mamás embarazadas y niños de hasta 6 años, que se encuentren en situación de vulnerabilidad, que no cuenten con ningún tipo de ingreso. Es un programa creado por el Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Buenos Aires y se encuentra vigente en 39 municipios del Conurbano bonaerense como, Mar del Plata, Tandil, San Nicolás y Gran La Plata. En el Municipio de Quilmes es llevado a cabo por la Subsecretaría de Emergencia Social dependiente de la Secretaría de Desarrollo Social del mismo y cuenta con la colaboración de trabajadoras voluntarias (manzaneras) y referentes barriales de comedores/merenderos del distrito que participan en la selección de los beneficiarios, así como en la distribución de leche.

Se trata de un programa provincial que surge a partir de la emergencia administrativa y tecnológica en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires, a fin de dotar a los organismos estatales de instrumentos que le permitan la adquisición de bienes que resultan necesarios para el cumplimiento de las metas de la administración provincial¹⁷. Por tratarse de un programa que tiene como objetivo asistir a los que menos tienen es importante que se puedan diseñar e implementar procesos operativos y administrativos eficaces para lograr los objetivos y obtener resultados positivos. De la misma manera, estamos de acuerdo con lo que sostiene Volpentesta (1993) al señalar que dentro de una organización pueden detectarse determinadas cuestiones que pueden atentar contra el desenvolvimiento de la misma. Estas pueden relacionarse a actividades, procesos o bien tareas que no cumplan los parámetros fijados de desempeño desembocando en demoras en el cumplimiento de las

¹⁷ Ver ley 14.815

operaciones, descontento entre las personas o en algunas oportunidades costos excesivos. En el caso del programa estas cuestiones se pueden observar a través de la falta de un procedimiento específico para la selección de los beneficiarios, dando lugar a inconsistencias.

Por tal motivo, consideramos que la eficiencia del programa podrá lograrse a partir de mejoras en la comunicación de quienes intervienen el programa, personal del organismo, externo y beneficiarios. Al mismo tiempo, es necesario que desde el organismo se pueda contar con una estructura delimitada por la división de funciones y tareas, así como, los mecanismos de coordinación para poder lograr un desarrollo eficiente.

En torno a los procedimientos, afirmamos que el organismo debe tener en cuenta la existencia de manuales de procedimientos, para dar cuenta de ciertas normas y / o tareas establecidas, definiendo de esta manera, las relaciones con el personal a cargo de tales procedimientos. Por tal motivo, se propone la implementación de un Manual de Procedimientos para la selección e incorporación de beneficiarios, junto con una planilla para el relevamiento de datos, buscando dotar al organismo de personal capacitado que cuente con un medio estandarizado para la selección y posterior preinscripción de la población a la que se encuentra destinado el programa.

2. Diagnóstico:

Seguidamente se detalla el procedimiento para la selección e inscripción de beneficiarios del Programa

“Un vaso de leche por día”. Este procedimiento no se encuentra estandarizado, es decir que se lleva a cabo por hábito, de manera rutinaria, dando lugar al libre manejo por parte de quienes colaboran con el organismo. Sus tiempos de realización pueden variar dependiendo

la presentación de documentación y datos de los postulantes, así como de la asistencia por parte del organismo.

Trámites del actual Procedimiento de selección de beneficiarios del Programa:

1. Convoca, entrega y/o retira planillas: (Subsecretaría de Emergencia Social e Inclusión, las manzanas o referentes barriales de comedores) Desde el organismo se establece contacto con los agentes externos para contar con su colaboración en la inscripción de beneficiarios del programa. Éstos se encargan de ir a buscar personalmente planillas de inscripción al programa a la Secretaría de Desarrollo Social del Municipio de Quilmes o bien recibirlas en sus domicilios.

2. Preselección de los postulantes: (Las manzanas o referentes barriales) Se ocupan de informar sobre el programa a aquellos vecinos que consideran como adecuados para percibir el beneficio. Verifican si en el grupo familiar tienen DNI, si hay niños de hasta 6 años en situación de vulnerabilidad, o bien no cuenten con ningún tipo de ingreso o ingresos mínimos. Se encargan de decidir quiénes son los vecinos adecuados para ser preinscriptos para recibir el beneficio.

3. Preinscripción: (manzanas y referentes barriales) Anotan en las planillas otorgadas por la Secretaría de Desarrollo Social, los datos de los vecinos seleccionados junto con los de sus hijos: nombre y apellido, edad, DNI y domicilio.

4. Entrega de datos: (Subsecretaría de Emergencia Social e Inclusión) Los referentes barriales / manzanas entregan las planillas con los datos de los vecinos seleccionados en Secretaría de Desarrollo Social

5. Ingreso de datos: Se ingresa la información a una computadora, donde se asientan los datos de las planillas de la gente para corroborar si alguna vez hicieron algún trámite en la Subsecretaría de Emergencia Social e Inclusión y se cruza la información con el programa “Plan más vida”, para constatar si percibe algún otro tipo de beneficio.

6. Decide a quien otorgar beneficio: (Subsecretaría de Emergencia Social e Inclusión)

Tras corroborar los datos, si las personas cumplen con todos requisitos del programa, se decide brindar beneficio.

7. Informan inscriptos (Subsecretaria de Emergencia Social e Inclusión envía los datos de quienes fueron inscriptos a la Dirección Provincial de Seguridad Alimentaria.

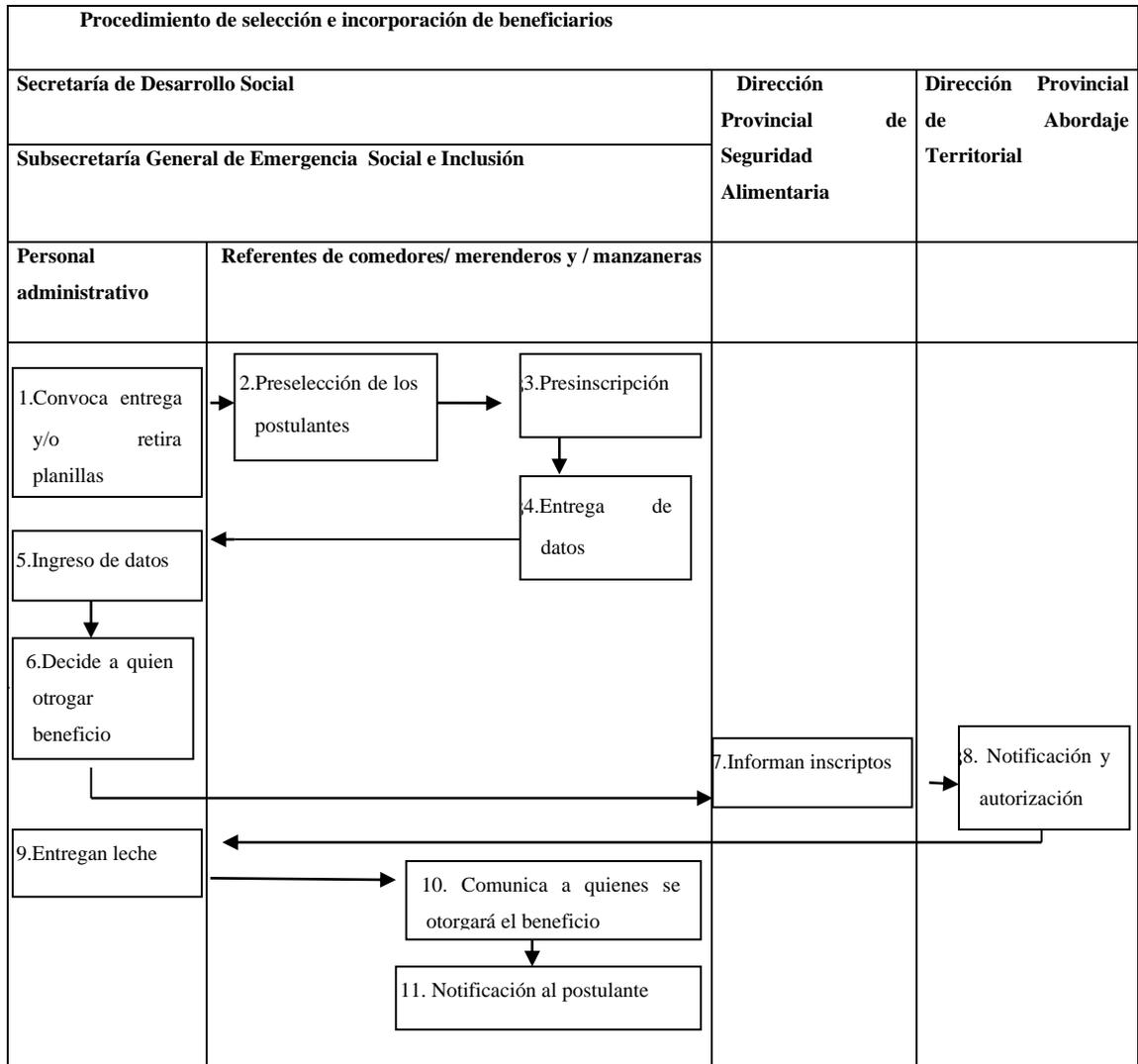
8. Notificación y autorización: (Dirección Provincial de Seguridad Alimentaria) Releva la información y autoriza a la Dirección Provincial de Abordaje Territorial de la Provincia de Buenos Aires a proceder con la entrega del producto.

9. Entrega la leche: Dirección Provincial de Abordaje Territorial registra y entrega la cantidad de leche correspondiente al número de inscriptos en el Municipio.

10. Comunica a quienes se entregará el beneficio: Se informa a referentes de comedores/merenderos y / manzaneras sobre la decisión.

11. Notificación al postulante: (Subsecretaría de Emergencia Social e Inclusión/ manzaneras o referentes) Manzaneras y personal del comedor/ merendero informan al beneficiario si percibirá o no el programa.

3. Cursograma actual



4. Problemas y propuestas

Teniendo en cuenta los datos relevados en la entrevista, notamos que hay determinados problemas en el proceso de selección de beneficiarios. Estas falencias repercuten negativamente en el tipo de asistencia que brinda la Provincia de Buenos Aires a través del Municipio de Quilmes, generando costos adicionales que se ven reflejados en la mala distribución el beneficio. Ante la necesidad de aplicar nuevas normas en el proceso de selección se busca reformar el procedimiento de selección de beneficiarios para solucionar los problemas actuales y responder de una manera más eficiente. A continuación se detallan los problemas y soluciones propuestas:

1. En la selección de los beneficiarios predomina la recomendación sobre la falta de conocimiento de las necesidades de las personas de la zona. No hay instrumentos que posibiliten la priorización y selección de los beneficiarios. Por tal motivo, se recomienda implementar ciertas normas a fin de instaurar una capacitación para quienes desarrollan la selección, teniendo en cuenta la focalización y los aspectos básicos de organización, manipulación y preparación del producto que distribuyen.
2. Si bien la Dirección Provincial de Abordaje Territorial es la que se encarga de distribuir la leche a los municipios y estos son los encargados de brindar los datos sobre la cantidad de inscriptos en el programa, notamos que la relación que se mantiene entre ambos es meramente informativa. Esto se observa en el poco nivel de supervisión y de capacitación que tienen, al igual que con la Dirección Provincial de Seguridad Alimentaria. Al mismo tiempo, damos cuenta del poco control que se tiene sobre las organizaciones sociales y manzanas que colaboran con el municipio. Hay muy poca supervisión, por tal motivo no se puede conocer el destino que tienen las leches que se distribuyen, así como la calidad y cantidad de las mismas. Únicamente quienes llevan a cabo la selección de los beneficiarios, una vez que deben distribuir las leches se encargan de que quienes las reciban firmen las planillas dando consentimiento de esto, pero el municipio no lleva a cabo supervisiones.

Para revertir esta situación, recomendamos implementar mayores niveles de control y supervisión entre el municipio y los actores que intervienen en la selección e inscripción, donde estos últimos tendrán la obligación de asistir a reuniones y rendir cuentas sobre su trabajo según la zona asignada.

3. Hay mala asistencia y mal uso de lo que se distribuye, esto se visualiza en el producto que se entrega, el cual es insuficiente para asistir a la población objetivo, los usuarios particulares sólo reciben leche en polvo, mientras que, algunos comedores y/o merenderos reciben además de leche, cereales y cacao en polvo para “reforzar” la merienda de la población objetivo que asiste todas las tardes a estas organizaciones barriales. Al mismo tiempo, se observa que no todos los merenderos reciben los mismos alimentos, algunos únicamente reciben leche en polvo, lo cual dificulta poder preparar la merienda para los vecinos debido a la falta de recursos. En consecuencia, si bien se manejan con donaciones o, en muchos casos, aportan de su bolsillo para llevar a cabo las meriendas, optan por entregar a cada una de las mamás y nenes de hasta seis años, un paquete de leche en polvo. Por tal motivo, creemos oportuno, que se consideren incorporar alimentos complementarios para poder enriquecer el beneficio, y que estos sean iguales y se distribuyan en forma equitativa a todos los beneficiarios.

4. Las prácticas que se llevan a cabo no son efectivas. Por tal motivo, existen demoras en los tiempos de inscripción y posterior entrega, así como errores en la selección de beneficiarios que se realizan, junto con la falta de algún folleto informativo para ayudar a la difusión del programa. Recomendamos efectuar supervisiones por parte del municipio a los actores que participen en la selección, inscripción y posterior distribución. También nos parece necesario acelerar los tiempos de inscripción/ entrega e incorporar material escrito que brevemente de cuenta del programa y los requisitos para su inscripción, a fin de actuar como soporte para quienes intervienen en la selección de beneficiarios.

5. Manual de Procedimiento propuesto

Municipalidad de Quilmes

Secretaría de Desarrollo Social- Subsecretaría de Emergencia Social e Inclusión.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SE SELECCIÓN E INCORPORACION DE BENEFICIARIOS

Considerando que los organismos públicos tienen la obligación de cumplir con los objetivos propuestos en este caso por el Gobierno de la Provincia de Buenos Aires, es importante que se lleven a cabo de manera eficiente el desarrollo de los programas de asistencia para las personas en situación de vulnerabilidad.

Que con el objetivo de la mejora continua de los procedimientos se está redactando un instructivo para una implementación adecuada de los procedimientos de selección e incorporación de beneficiarios, que facilite su implementación.

Que es necesario tener un procedimiento estandarizado para la selección e incorporación de los beneficiarios, que sean inscriptos de forma temporal o permanente, que se adecúe a las exigencias del organismo.

Que es posible indagar los procedimientos de selección que desarrolla el organismo a fin de poder efectuar mejoras en los procesos vigentes,

Por ello,

El área de Desarrollo Social establece:

1. APROBAR el “Manual de Procedimientos de Selección e Incorporación de Beneficiarios de la Subsecretaría de Emergencia Social e Inclusión” que se encuentra como Anexo 1 en este documento.
2. ADHERIR en todos sus términos a las normativas expedidas por la Secretaría de Desarrollo Social
3. ESTABLECER que el documento reciente tendrá vigencia a partir de su publicación en el organismo.
4. REGISTRAR. Comunicar. Publicar y cumplido, archivar.

DOCUMENTO N° 123.

ANEXO I

Subsecretaría de Emergencia Social e Inclusión

Secretaría de Desarrollo Social- Municipio de Quilmes

Manual de Procedimientos de Selección e Incorporación de Beneficiarios

Generalidades

El procedimiento de selección e incorporación de beneficiarios debe guiarse por los principios de transparencia, calidad, eficacia y economía. Su objetivo es designar personal capacitado a fin de responder a las necesidades del organismo.

La selección e incorporación de beneficiarios da lugar al uso de distintos procesos: capacitación de actores que intervienen en la selección e inscripción, mayores niveles de control y supervisión, ampliar los productos de asistencia a fin de enriquecer el beneficio, incorporar material soporte para facilitar la comunicación de actores a posibles beneficiarios y acelerar tiempos de inscripción – entrega y archivo.

La selección e incorporación de beneficiarios instituye un procedimiento formal que se lleva a cabo cuando el organismo considera necesario contar con la colaboración de actores externos para difundir e incorporar en la comunidad en un nuevo programa de asistencia para una población determinada a fin de alcanzar los objetivos propuestos.

En el presente manual, el procedimiento ha sido dividido en los procesos que lo componen.

Cada proceso posee un título y una numeración que lo identifica. De la misma manera, se determina para cada proceso el área organizacional que se halla a cargo de tales actividades. Simultáneamente, se adjunta un cuadro en el cual se dictamina el tiempo que implican cada uno de los procesos y procedimientos. Cabe señalar que, en ciertos procesos se incluye “bis” en su numeración, dado que se desarrollan en casos particulares.

Finalizado el Manual se anexa el cursograma correspondiente al procedimiento.

Las siguientes tablas integran las actividades de dos procesos del procedimiento, ambas serán convenientemente identificadas:

Tabla 1: Perfil requerido para la selección de beneficiarios	
Edad	Mayores de 16 años en adelante
Sexo	Femenino
Ingresos	Insuficientes/ sin ningún tipo de plan- cobertura
Barrio/ Localidad	Resida en el partido de Quilmes
Condición	madre gestante, lactante y niños de hasta 6 años de edad.
Cantidad de hijos menores de 6 años.	Sin límite.

BLA 2: Constatar datos para la posterior inscripción	
Identificación de madre e hijos	Constatar que este legible, vigente y en condiciones
Domicilio	Verificar que el lugar de residencia indicado sea el mismo y pertenezca al barrio asignado a los actores que intervienen.

Libreta de nacimiento de hijos	Para acreditar la identidad del recién nacido.
Observaciones	Realizada la entrevista, corroborar si alguno de los interesados no posee DNI, tiene algún tipo de problema de salud, toma alguna medicación en particular, o manifiesta alguna condición que considere relevante comunicar.

El procedimiento de selección e incorporación de beneficiarios

Es un procedimiento que se lleva a cabo a partir de las necesidades que tiene el organismo de contar con la colaboración de agentes externos para asistir a la población en situación de vulnerabilidad. En este contexto, una vez realizada la selección de posibles beneficiarios, quienes se postulan y se adaptan al perfil solicitado por el organismo deberán esperar tras la inscripción, la resolución que se determine desde el municipio para poder acceder al beneficio.

Acercas de los plazos

Por tratarse de un programa de asistencia, el organismo tiene la obligación de llevar a cabo la selección por parte de actores externos, ingresar inmediatamente los datos en su sistema, corroborar la información suministrada y enviar la misma a la Dirección Provincial de Seguridad Alimentaria.

Se establece en este manual de acuerdo con la tabla 3, que los tiempos que demanda la selección e incorporación de beneficiarios, entre el inicio de la selección (Proceso 2) y la firma que formaliza la decisión de entregar el beneficio (proceso 7), incluyendo la notificación a actores externos e interesados se deberá propender a una meta de objetivos y resultados de un máximo de: 3-7 días hábiles.

Periódicamente, se realizarán Informes de Control que den cuenta de la operatoria de los procedimientos y detecte tanto las desviaciones y sus causas, como oportunidades de mejora.

Los procesos que componen el proceso de selección e incorporación de beneficiarios

1) Convoca, Entrega Planillas y folletos informativos: (Subsecretaría de Emergencia Social e Inclusión)

Desde el organismo se encargan de citar o bien notificar, por teléfono o personalmente a manzanas y referentes barriales para participar en el programa. Por tal motivo, se procede en la oficina del organismo, a la entrega de planillas de preinscripción de los posibles beneficiarios y folletos sobre el programa a trabajar a los actores externos intervinientes.

1.bis) Instructivo sobre como completar planillas (Subsecretaría de Emergencia Social e Inclusión) Se entregan a los agentes externos planillas sobre el proceder ante la selección de los beneficiarios, junto con un instructivo sobre como completar las planillas, teniendo en cuenta la asesoría nutricional y habilidades de comunicación y resolución de conflictos, así como las características particulares .

2) Identificación de posibles beneficiarios (actores externos) Tras examinar la zona identifican a personas que pueden dar con el perfil propuesto por el programa.

3) Entrega de Folleto informativo(actores externos) Se encargan de entregar el folleto informativo y explicar el programa junto con los requisitos de inscripción.

4) Chequeo de requisitos(actores externos) Controlan que los interesados cumplan con los datos/ requisitos requeridos

5)Realiza preinscripción(actores externos) Llevan a cabo la preinscripción de los interesados por medio de las planillas de Desarrollo Social

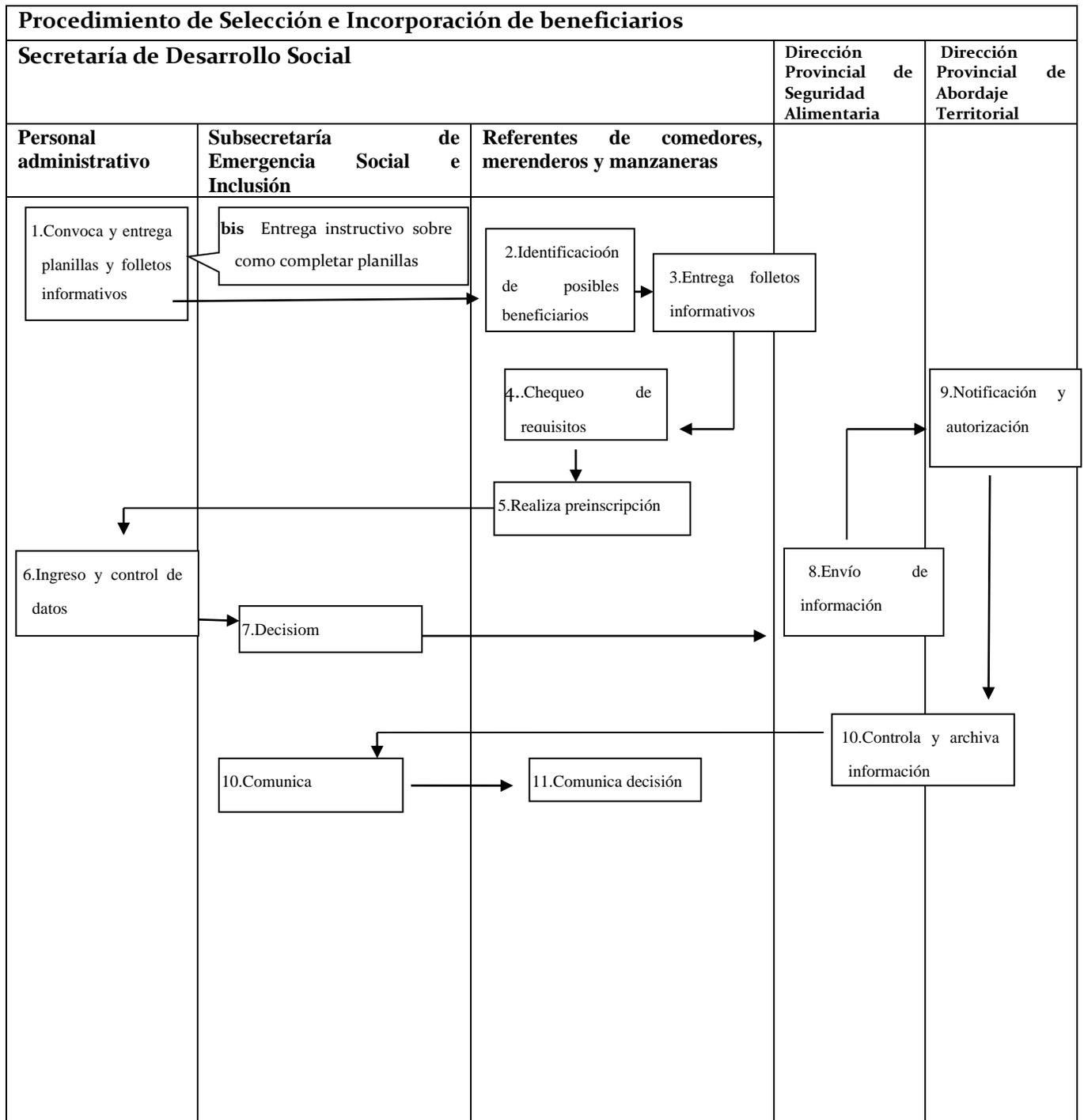
- 6) Ingreso y control de datos:** (Subsecretaría de Emergencia Social e Inclusión) Recibe la documentación, la ingresa al sistema. Allí, se cruzan los datos para dar cuenta de si alguno de los interesados percibe algún otro tipo de beneficio o si alguna vez acudió al organismo.
- 7) Decisión:** (Subsecretaría de Emergencia Social e Inclusión) Tras cumplir con lo requerido por el organismo, se decide si se otorga o no el beneficio.
- 8) Envío de información** (Subsecretaría de Emergencia Social e Inclusión) Se envían todos los datos de los inscriptos al programa que cumplen con las formalidades solicitadas a la Dirección Provincial de Seguridad Alimentaria
- 9) Notificación y autorización** (Dirección Provincial de Seguridad Alimentaria) se encarga de notificar y autorizar a la Dirección Provincial de Abordaje Territorial a proceder con la entrega del producto.
- 10) Controla y archiva información :**(Dirección Provincial de Abordaje Territorial) Controla y registra los datos de los inscriptos al programa. Por tal motivo, autoriza y entrega las leches al municipio correspondiente
- 11) Comunica:** (Subsecretaría de Emergencia Social e Inclusión) Se encarga de informar a los manzaneras y referentes de comedores y merenderos sobre la decisión de otorgar el beneficio a quienes cumplan con los requisitos.
- 12) Comunica decisión** (manzaneras, referentes de comedores barriales y merenderos) Se encargan de informar a quienes se preinscribieron al programa la resolución que ha tomado el organismo.

5. Tiempo propuesto para la selección e incorporación de beneficiarios

Como se observa en la tabla, desde el inicio del proceso 1 a la comunicación de la decisión hay un total de 7 días para alcanzar la finalización del procedimiento.

Tabla 3. Tiempo que demanda el proceso de selección e incorporación de beneficiarios		
Procesos	Sector	Días estimados
1. Convoca ,entrega planillas y folletos informativos	Subsecretaría de Emergencia Social e Inclusión	1
2 Identificación de posibles beneficiarios	Actores externos	1
3. Entrega de folleto informativo	Actores externos	0
4. Chequeo de requisitos	Actores externos	0
5. Realiza preinscripción	Actores externos	0
6. Ingreso y control de datos	Subsecretaria de Emergencia Social e Inclusión	1
7. Decisión	Subsecretaría de Emergencia Social e Inclusión	1
8. Envío de información	Subsecretaría de Emergencia Social e Inclusión	1
9. Notificación y autorización	Dirección Provincial de Seguridad Alimentaria	1
10. Controla y archiva información	Dirección Provincial de Abordaje Territorial	1
11. Comunica	Subsecretaría de Emergencia Social e Inclusión	1
12. Comunica decisión	Actores externos	0

6. Cursograma Propuesto



cuestiones por las cuales los interesados se ven imposibilitados a la preinscripción. Por ejemplo, en casos en donde alguna persona no posea DNI, o partida de nacimiento de alguno de sus hijos, entre otras.

4) Teniendo completa la planilla, se debe presentar la misma ante las autoridades del organismo para que se corroboren los datos y se proceda a la entrega del beneficio según corresponda.

Práctica Profesional Supervisada

Universidad Nacional de Quilmes

Análisis del Programa “Un vaso de leche por día”

Anexo II: Plan de trabajo

UNIVERSIDAD NACIONAL DE QUILMES

Práctica Profesional Supervisada- Plan de trabajo

Análisis del Programa “Un vaso de leche por día”

Secretaría de Desarrollo Social- Municipio de Quilmes

Alumna: Melisa Hidalgo

Lugar: Secretaría de Desarrollo Social del Municipio de Quilmes

Director de la Lic. en Ciencias Sociales: Federico Gobato

Docente del taller de PPS: Juana Yasnikowski

Tutora de la Práctica: Gabriela Capel

Instructora de la Práctica: María del Carmen Rodríguez – Directora General de la Subsecretaría de Emergencia Social, dependiente de la Secretaría de Desarrollo Social del Municipio de Quilmes

Fecha de entrega: diciembre 2018

1) Objetivo

Diseñar una herramienta para optimizar el acceso al programa “Un vaso de leche por día” del Municipio de Quilmes.

2) Resultados

Elaborar un manual de procedimiento para la actuación de las manzanas y referentes de comedores/ merenderos y una planilla para el relevamiento de datos.

Fundamentación

El Estado argentino reconoce el derecho a la alimentación de forma implícita, al dar a diferentes Declaraciones como la de los Derechos Humanos jerarquía constitucional.¹⁸

Frente a las desigualdades existentes en la sociedad y ante las dificultades que presentan ciertos sectores para acceder a determinados alimentos indispensables por encontrarse bajo la línea de pobreza o indigencia¹⁹, el Gobierno de la Provincia de Buenos Aires genera políticas destinadas a la atención de los sectores más vulnerables. En este contexto, a través del Ministerio de Desarrollo Social, se implementa el programa “Un vaso de leche por día”, que llega a las ciudades de Gran La Plata, Mar del Plata, Junín, Tandil, San Nicolás y a todos los municipios del Conurbano. Está destinado a niños de hasta 6 años, personas con

¹⁸ Constitución Nacional Argentina, Artículo 75, inciso 23.

¹⁹Para calcular la línea de pobreza se utiliza el valor de la CBA junto con bienes y servicios no alimentarios (indumentaria, salud y transporte, etc) para poder obtener el valor de la Canasta Básica Total (CBT) (INDEC,2016)

discapacidad y jubilados en situación de vulnerabilidad, que no cuenten con ningún tipo de ingreso o bien ingresos mínimos.

El programa consiste en la entrega de un kilo de leche en polvo -por persona -de forma mensual a fin de complementar la alimentación colaborando con el aporte de nutrientes fundamentales.

En el Municipio de Quilmes, su inscripción y distribución se lleva a cabo a través de la Secretaría de Desarrollo Social, comedores sociales y de referentes barriales (manzaneras). Actualmente participan más de 200 comedores y más de 150 manzaneras, sin embargo hay sectores que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad y que no acceden al programa, por tal motivo, es importante poder contar con alguna herramienta metodológica para dar cuenta de las personas que quedan sin acceso. De esta manera, se observa que “(..)por razones de seguridad, de equidad, de eficiencia, (...) el gobierno se hace cargo de problemas para cuya solución no siempre hay información y conocimiento y , sobre todo, tampoco consenso, colaboración o transacción entre los ciudadanos”. (Aguilar Villanueva, 1996:55) por lo cual “(..) es necesario lograr un adecuado equilibrio entre los recursos disponibles, los instrumentos técnicos, el estilo de la conducción política y el nivel de participación de la sociedad civil. (García delgado, 2007).

Teniendo en cuenta, “ las estrategias y técnicas de interacción por medio de las cuales entran en relación recíproca actores independientes, poseedores de diversos recursos que el programa contempla como componentes necesarios” (Bardach,1977:58) y la importancia de que el personal que participa en el programa esté capacitado para poder atender las diversas demandas de los ciudadanos, ya que son fundamentales en la relación entre los ciudadanos y el rol del Estado, siguiendo Michael Lipsky (1996): “Los empleados de base participan en la elaboración de políticas públicas a través de dos vías relacionadas entre sí. Por un lado, toman decisiones que afectan a los ciudadanos con un elevado nivel de

autonomía. Por otra parte, a través de su interacción con los ciudadanos, incorporan su estilo individual de actuación al comportamiento del organismo.” Por tal motivo, se elaborará un manual de procedimiento²⁰ para la actuación de las manzanas y referentes de comedores/merenderos (buscando la estandarización, para evitar la subjetividad al momento de la selección de beneficiarios), incorporando un modelo de planilla para el relevamiento de datos, a fin de optimizar la incorporación de los beneficiarios excluidos.

4) Metodología

Para el diseño de la herramienta se llevará a cabo la recolección de información a través de técnicas cualitativas: observaciones, entrevistas y cuestionarios con preguntas abiertas y/ o cerradas, para poder dar cuenta de las falencias o problemas en la determinación de los beneficiarios²¹.

5) Actividades

1. Revisión bibliográfica
2. Análisis del organismo y su sistema normativo
3. Análisis de Implementación del Programa “Un vaso de leche por día”
4. Elección y diseño del instrumento metodológico

²⁰ Tiene definido para cada procedimiento que sector o sectores son los responsables; cuando y en que circunstancias deben ser empleados; que tareas y decisiones involucra. (Volpentesta,1993: 159)

²¹ Teniendo en cuenta la cantidad de posibles beneficiarios por grupo familiar.

5. Redacción de informe de avance
6. Realización de la entrevista a actores claves
7. Clasificación y registro de la información
8. Evaluación de resultados
9. Diseño de la herramienta
10. Redacción del informe final

6) Cronograma de actividades

Actividades	Semanas							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1. Revisión bibliográfica	*	*						
2. Análisis del organismo y su sistema normativo	*	*	*	*	*			
3. Análisis de Implementación del Programa “Un vaso de leche por día”			*	*	*	*		
4. Elección y diseño del instrumento metodológico				*	*			
5. Redacción de informe de avance				*				
6. Realización de la entrevista a actores clave					*	*		

7. Clasificación y registro de la información						*		
8. Evaluación de resultados						*		
9. Diseño de la herramienta							*	
10 Redacción del informe final								*
Presentación del informe final								*

Fecha en que se realizará la práctica profesional será del 6 de agosto al 28 de septiembre del 2018.