



DEPARTAMENTO DESARROLLO SOCIAL

DIVISIÓN POLÍTICAS SOCIALES

UNIDAD DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES.

EQUIPO TÉCNICO SOCIAL.

Propuesta de articulación con Referentes Territoriales¹

“Nexo en los barrios”

Abril 2023

Razón de ser de Nexo, caracterización del servicio que brinda:

La Unidad de Atención y Orientación sobre Servicios Sociales (Nexo), se crea con el objetivo de mejorar los niveles de articulación intra e inter-institucionales. Es un servicio que sirve como nexo para acceder a los distintos programas sociales, deportivos y culturales que brinda la I.M y para acceder a información general sobre otros recursos y servicios sociales existentes en la matriz de protección social.

En los inicios del servicio, se definió que Nexo recibiría a las personas consultantes que antes recorrían el “edificio anexo” buscando una respuesta / atención específica y derivaría según la pertinencia a las demás Secretarías.

En su razón de ser, la Unidad tiene dos objetivos principales:

1. la gestión de prestaciones sociales de la I.M (Tarjeta de Gestión Social - TGS, carné de Derecho a Asiento, Credencial Verde y Tarjeta Dorada);
2. y brindar un servicio de orientación social a la ciudadanía.

Alcance de la Unidad:

- Su antecedente es la Unidad de Gestión de Beneficios Sociales, pero en el año 2016 se amplían sus competencias y cometidos y se crea el dispositivo actual.

- Depende jerárquicamente del Departamento de Desarrollo Social, intenta ser la “puerta de entrada” a los programas disponibles dentro de las distintas Secretarías y Unidades de la División de Políticas Sociales.

¹ Propuesta elaborada durante los meses enero, febrero y marzo (2023) para presentarle a la Coordinadora de la Unidad - Lic. Soc. Matilde López y también se sugiere que sea un insumo de trabajo para los Referentes Territoriales.



- Funciona en el edificio Anexo de la I.M, siendo un servicio centralizado. No existe en Montevideo de forma desconcentrada otro lugar en donde poder gestionar la TGS y demás prestaciones. A su vez, la orientación social se realiza solo en una oficina en el Centro de Montevideo.

- Es un servicio abierto de lunes a viernes, de 10 a 16 hs.

Características del servicio de abordaje técnico social:

El Equipo técnico Social proporciona orientación social a la ciudadanía, atendiendo en forma diaria (en días hábiles) a la población que consulta, con la misión de orientar, facilitar información y realizar derivaciones responsables para garantizar el ejercicio efectivo de los derechos humanos. Se escuchan consultas y necesidades; se orienta, se coordina y se referencia a los servicios municipales y hacia otros recursos y servicios sociales públicos y/o organizaciones sociales.

Es importante destacar que el trabajo no implica el seguimiento sistemático de abordaje familiar ni entrevistas domiciliarias.

A su vez:

- Colabora con el monitoreo de las políticas públicas, aportando en diagnósticos y en espacios de discusión y construcción colectiva.
- Realiza aportes técnicos en expedientes y proyectos institucionales.
- Articula con las otras Secretarías y Unidades de la División, Áreas Sociales de la descentralización (CCZ - Municipios) y Policlínicas de la I.M.
- Participa en la mejora de las prestaciones TGS, Tarjeta Dorada y Credencial Verde: revisión de normativa, aumento de convenios, relanzamiento. Se incluye la promoción a nivel territorial: salidas a territorio para encuentros con colectivos de adultos mayores y personas con discapacidad.
- Participa en instancias participativas del Dpto. Desarrollo Social².

Actualmente el equipo social está integrado por 9 integrantes: 6 Trabajadores/as Sociales, 1 Psicólogo³ y 2 pasantes de la Licenciatura en Trabajo Social de la Udelar.

Metodología de abordaje:

- Entrevistas presenciales.
- Ocasionalmente, orientaciones telefónicas y vía correo electrónico.

² El año pasado participamos en Montevideo Sin barreras. Este año se prevé participar en alguna otra instancia. Para ello estamos diseñando una dinámica lúdico-educativa para trabajar los Derechos Sociales, llamada "La Ruleta de los Derechos". Participamos también en las convocatorias generales del Depto y todas las unidades.

³ Está previsto que en el transcurso del año, el psicólogo deje de integrar el equipo.



- Elaboración de Informes Sociales.
- Coordinaciones intra e interinstitucionales.
- Actualización permanente de una Guía de Recursos y Servicios Sociales del Equipo.
- Participación en reuniones de equipo internas y del Departamento.
- Gestión de beneficios para la Tarjeta Dorada y Credencial Verde.
- Ingreso y sistematización de datos e información. Elaboración de Registros, Actas, Reportes, Informes Anuales y Documentos de planificación y evaluación.

Características de la población usuaria del servicio⁴

- Asisten mayoritariamente personas radicadas en Montevideo y a veces de la zona metropolitana e incluso de localidades del interior del país.
- Al analizar la distribución por municipios, se identifica importante concentración en el municipio B correspondiente a la zona donde se ubica la oficina de atención. También se recibe gran cantidad de usuarios de los municipios A, D y F.
- Alrededor de un 15% de las personas atendidas se encuentran en situación de calle.
- Se recibe aproximadamente un 16% de consultas de población migrante.
- Se atiende alrededor de un 19% de población en situación de discapacidad.
- El equipo percibe (por la pensión por invalidez, informes médicos a los que se accede, y/o en la propia narración de las personas atendidas), que una parte considerable de la población que atendemos presenta estados de salud mental crónicos o agudos con patologías diagnosticadas. Son problemas de salud mental variados, que impresionan como de índole intelectual, autismo, esquizofrenia, y problemas del sistema nervioso. Otra parte de esta población no tiene diagnósticos o éstos son de mucho tiempo atrás, sin seguimiento.
- También consultan personas con uso problemático de sustancias psicoactivas.
- Se atiende a personas que en general presentan un alto nivel, de frustración, cansancio, tensión, angustia y ansiedad.

⁴ Estos datos se obtienen del Informe Anual de Nexo del año 2021. El del año 2022 está en elaboración pero no varían mucho los datos.



- Las mayores consultas refieren a la búsqueda de empleo (64%) y acceso a recursos básicos como alimentación (22%). También se recibe una cierta cantidad de demandas por trámites de gestión de la Intendencia (19%) y por vivienda (10%). Hay un porcentaje menor de consultas sobre accesos a servicios estatales especializados (atención de salud, asesoramiento jurídico, problemas de violencia y convivencia, capacitación técnica y reintegro al sistema educativo formal, entre otros de menor frecuencia).

En síntesis, si bien el servicio está abierto a todo público, la población que accede mayormente al mismo está en situación de extrema vulnerabilidad social y exclusión.

¿Qué entendemos por “buenas prácticas” en el abordaje social?⁵

- Espacio físico acorde (buenas condiciones edilicias e higiénicas).
- Medios informáticos disponibles (acceso a la Guía de Recursos del Equipo técnico social de Nexo, al Gesoc, internet, computadora e impresora) y teléfono.
- Atención simultánea de al menos 2 técnicos, que permita brindar el tiempo necesario y privacidad a la persona para conocer su demanda y datos contextuales. Y que a la vez, evite largos tiempos de espera para las personas. A su vez, la atención en dupla se considera importante para la prevención de situaciones de riesgo⁶. Además, cabe mencionar que el trabajo en equipo (de al menos dos o más personas) favorece la “distancia óptima” o también llamada “cercanía óptima”⁷.
- Información pertinente, actualizada, clara y completa. El Equipo social de Nexo cuenta con una Guía de Recursos y Servicios Sociales (actualizada de forma permanente) de todo Montevideo de nuestra propia autoría, que nos permite tener un mapeo y panorama de los recursos y servicios disponibles (y no disponibles).
- Brindar una intervención profesional, que se nutra de herramientas metodológicas y de los conocimientos teóricos que tenemos como profesionales de las Ciencias Sociales. Es un abordaje que intenta vincular la situación con el devenir histórico social y las desigualdades sociales que subyacen del escenario socio-económico imperante.

⁵ Fuente documental utilizada: “Aporte de Nexo (Unidad de Atención y Orientación sobre Servicios Sociales) para Curso: “Montevideo ciudad de derechos” - Derechos Humanos. Año 2021”.

⁶ Se sugiere leer el Protocolo Seguridad en el Trabajo de la Unidad de Atención y Orientación de Servicios Sociales (Nexo), elaborado en julio de 2022.

⁷ Este concepto refiere a *“la suficiente cercanía para afectar y dejarse afectar, pero también para no confundirnos, fusionarnos y sobre-identificarnos con la situación y los sujetos. La conciencia de esta cercanía funciona en forma de advertencia en una relación necesariamente asimétrica de roles pero que implica una presencia auténtica, genuina y afectiva. Y se consigue acompañado necesariamente del trabajo en equipo y de la capacidad de trabajarse a uno mismo, gestando y cuidando espacios de reflexión sobre la práctica”*. Extraído de: <https://www.margen.org/suscri/margen84/nieto-84.pdf>



- Desde la especificidad del Trabajo Social se cuenta con un acumulado teórico - metodológico que busca dotar de herramientas a las personas (grupos y comunidades) para que sean ellos mismos promotores de su propio cambio. Por su formación interdisciplinaria, el Trabajo Social tiene una amplia visión de las situaciones, detectando necesidades y promoviendo soluciones implicando a los protagonistas.
- Realizar coordinaciones y derivaciones responsables.
- Procedimientos, Registros y Reportes. Contribuir con la División Políticas Sociales y el Departamento de Desarrollo Social con diagnósticos estadísticos y cualitativos y en visibilizar necesidades de la población así como distorsiones en procedimientos internos, que puedan servir como insumo de trabajo para la evaluación de políticas públicas existentes y/o el diseño de nuevas; y también en mejorar la calidad de la atención.

Recorrido de propuesta de abordaje en Territorio - Descentralización desde Nexo⁸

A fines del año 2020, con la asunción de nuevas autoridades departamentales, se plantea como inquietud que la Intendencia de Montevideo tenga “mayor presencia en territorio”. Este interés se plasmó dentro de los Lineamientos estratégicos institucionales.

Para Nexo esto se plantea como desafío, ya que como se mencionó anteriormente fue una Unidad creada con alcance centralizado. A su vez, se contaba con evaluaciones previas que ponían en evidencia las dificultades de comunicación y coordinaciones existentes a la interna del Departamento de Desarrollo Social, que parecería ser un paso previo a superar.

También, se analiza que la I.M ya cuenta con anclaje territorial a través de:

- la Ley de Descentralización (Municipios - CCZ): oficinas descentralizadas de la I.M, autoridades locales específicas (Alcalde y Concejales Municipales: tercer nivel de gobierno) y un órgano social electo por la ciudadanía (Concejos Vecinales).
- programas de índole cultural, deportivo y participativo. Ejemplo: P. Esquinas de la Cultura, Centros Culturales municipales y comunitarios, programas deportivos, Fondos concursables diversos.
- Policlínicas y Comunas Mujer.

⁸ Insumos – Fuentes utilizadas:

- Presentación de la Unidad de Atención y Orientación sobre Servicios Sociales año 2021.
- Informe anual 2021
- Presentación sobre Cierre de año y desafíos 2022
- Informe Reporte Julio 2022