

Tramitación de la AUH en la ANSES de la ciudad de La Plata. Las prácticas de vinculación de los sectores populares con el Estado desde la experiencia situada.

Victoria D'Amico

IdIHCS (FaHCE-UNLP/CONICET)

victoriadamico@gmail.com

En esta ponencia recuperamos la especificidad que adoptan los encuentros de los/as receptores/as de la Asignación Universal por Hijo¹ de manera individual con el Estado. Nuestro trabajo indaga a través de un espacio-momento que resulta central para comprender las prácticas en torno a la AUH: el encuentro con la institución nacional encargada de administrar el programa, la ANSES. A través del registro de observaciones y entrevistas realizadas en dos oficinas de ANSES de la ciudad de La Plata entre 2012 y 2014, mostramos el modo en que las personas se encuentran con el Estado y construyen “pactos de ciudadanía” en la disputa por el modo en que resuelven su relación burocrática con aquél.

Introducción

Para la presente ponencia, recuperamos la especificidad que adoptan los “encuentros con el Estado” a partir de la vinculación que se establece entre los receptores de la AUH de manera individual² con el Estado, a través de un espacio-momento que resulta central para comprender las prácticas en torno a la AUH: la interacción con la institución nacional encargada de administrar el programa, la ANSES. La instancia de acudir al organismo pone

¹ La AUH se constituye en componente del sistema de asignaciones familiares implementado el 1º de noviembre de 2009. Otorga una prestación no contributiva similar a la que reciben los hijos de los trabajadores formales “a aquellos niños, niñas y adolescentes residentes en la República Argentina, que no tengan otra asignación familiar prevista por la presente ley y pertenezcan a grupos familiares que se encuentren desocupados o se desempeñen en la economía informal” (Decreto P.E.N 1602/2009, que modifica la Ley de Asignaciones Familiares N°24.714¹). Consistía originalmente en el cobro de \$180 por cada hijo menor de 18 años. Cobran la AUH los hijos de trabajadores formales con salarios menores de aquellos montos afectados por impuesto a las ganancias y los trabajadores informales que cobren menos del salario mínimo, vital y móvil.

² Esta aclaración es necesaria porque en otros encuentros (o desencuentros) con el Estado, quienes tienen un lugar central son las organizaciones sociales.

en evidencia un lugar recurrente para el análisis de las políticas sociales: la ventanilla. Tal como plantean Schijman y Laé en su trabajo sobre las rondas de las mujeres en la ventanilla del Estado para un caso francés, la ventanilla es uno de los lugares de “ejercicio de políticas sociales” (2011, 68). Concretamente para nuestra investigación, reconstruimos las formas en que se encarna el vínculo con el Estado en las prácticas ligadas al trámite de obtención de la AUH que realizan los/as posibles receptores del programa en las oficinas de la ANSES en la ciudad de La Plata.

El “encuentro con el Estado” es un momento significativo para descifrar de qué manera se construyen recíprocamente estatalidad y prácticas ciudadanas y ver el modo en que se definen “realidades de la ciudadanía” (Arenxaga, 2003; Wanderley, 2009: 68). Con encuentro nos referimos a una idea con la que una amplia bibliografía analiza el momento en que las personas acuden a las instituciones estatales para solucionar alguna cuestión, en general, el momento en que la burocracia ordena y otorga reconocimiento a dicha persona. En ese encuentro, se pone en acto la tensión ya clásica que Partha Chatterjee advierte entre igualdad formal y desigualdad sustancial, al poner el foco en la necesidad de distinguir entre los hechos jurídico-políticos de la ciudadanía igualitaria que produjo la construcción homogénea de la nación y las actividades de la gubernamentalidad que, en perspectiva del autor, requirieron “múltiples, transversales y cambiantes clasificaciones de la población como objetivos de múltiples políticas, que dieron lugar a una construcción necesariamente heterogénea de lo social” (Chatterjee, 2011: 213). Del mismo modo, en su trabajo sobre el encuentro de las personas con la burocracia en Bolivia, Fernanda Wanderley plantea que es necesario revisar las nociones y vivencias de los derechos ciudadanos en la instancia en que se forman, esto es, en las interacciones cara a cara:

“las interacciones cara a cara son una instancia importante en la formación de las nociones y vivencias de los derechos ciudadanos. En las relaciones directas en cualquier espacio de la vida cotidiana un conjunto de derechos y obligaciones se concretizan, los cuales definen los sentidos de inclusión y exclusión en la comunidad política nacional. Los actores aprenden a distinguir los actos que comunican estatus inferior y superior, y agudizan su atención al tratamiento de menoscabo y de respeto. Cuando la interacción ocurre en oficinas públicas, la calidad del trato que el ciudadano recibe de los funcionarios públicos se convierte en una medida importante del grado de equidad que *de hecho* disfrutaban en la sociedad nacional y frente al Estado. Son en los pequeños gestos, en los rituales de acercamiento, en el vocabulario empleado, en la atención y respuesta a dudas, preguntas y dificultades que se

define el grado de respeto, de consideración y de dignidad que se confiere a los ciudadanos.” (2009: 68)

A los fines de nuestro estudio, el análisis se concentrará en los escenarios que se plantean en los “encuentros con el Estado” que tienen lugar en dos oficinas de la ANSES: una de ellas, la que podríamos reconocer como “la casa central” se ubica en calle 9 entre 58 y 59, en pleno casco céntrico de la ciudad. La otra, si bien céntrica, se ubica en Plaza Paso (intersección de calles 13 y 44), un sitio neurálgico en términos de su vinculación con la zona periférica del suroeste de la ciudad, a través del recorrido que realizan los medios de transporte.

1 Burocracia y derechos.

1.1 El encuentro con la ANSES de calle 9

La ANSES funciona en la ciudad de La Plata en dos sedes centrales, la más grande está ubicada en calle 9 entre 58 y 59.³ Las sedes atienden en horario de 8 a 18 hs. Los horarios de atención se fueron ampliando a medida que la ANSES incorporó una mayor cantidad de tareas. Recordemos que, junto a la renacionalización de los fondos previsionales llevada adelante en 2008 y la creación de la AUH en 2009, la ANSES pasó a ser depositaria de un conjunto de programas que multiplicó la cantidad de personas que circulan por esta administración y el tipo de tareas que debe realizar. Tanto los Programas PROGRESAR,

³ Una tercera sede fue inaugurada en agosto de 2014 en el barrio de Los Hornos, al sur de la ciudad. Está situada en la calle 143 entre 66 y 67 y fue pensada para que atienda alrededor de 500 personas que residen en los barrios de Los Hornos, Abasto, Altos de San Lorenzo, Olmos y San Carlos (“Nueva oficina de Anses en Los Hornos” en *Diagonales*, 21/08/2014). Esa zona de la ciudad cuenta con una alta cantidad de población y cuenta con una sede propia de la obra social IOMA (Instituto de Obra Médico Asistencial), que es una obra social de la provincia de Buenos Aires cuyo amplio grupo de afiliados obligatorios trabajan en dependencias estatales del ejecutivo, legislativo y judicial, organismos descentralizados y municipios de la provincia adheridos, así como con una UPA (Unidad de Pronta Atención) como unidades de atención de emergencia médica que buscaron descomprimir la atención de emergencias de los establecimientos de mayor complejidad (Para más información ver <http://www.gba.gob.ar/upa/concepto-upa.php>). Con esto referimos a que es una región territorial que tiene una autonomía relativa respecto a la ciudad de La Plata por su alta densidad poblacional y dinámicas de circulación, aunque administrativamente forma parte de la intendencia municipal platense. Si bien conocemos la existencia de esta oficina, aclaramos que no sistematizamos nuestro trabajo de campo allí ya que nos concentramos entre 2011 y 2014 en la visita a las dos sedes que analizamos en este capítulo.

PROCREAR y Conectar Igualdad, por nombrar sólo algunos que se hicieron visibles y relevantes en términos cuantitativos, permiten rápidamente hacerse una imagen de la titánica tarea de gestión que el organismo lleva adelante.⁴

Así, con la puesta en marcha de la AUH, en abril de 2010 se avanzó en la ampliación del horario de atención de 7 a 10 horas diarias de lunes a viernes. Luego, en mayo de 2014, las autoridades nacionales de ANSES anunciaron la ampliación del horario de atención hasta las 18 horas y la incorporación de la atención en medio turno los días sábados para evitar las largas colas, especialmente en las grandes aglomeraciones urbanas⁵. Las oficinas de La Plata siguieron este esquema.

La sede más grande y más concurrida es un salón en forma de cuadrado amplio de alrededor de más de 100 mts², que cuenta con filas de sillas de plástico que ocupan todo el salón. Unas 150 personas pueden estar sentadas cómodamente esperando su turno, mientras tres pantallas grandes llaman, de acuerdo al número y tipo de trámite, a acercarse a la ventanilla correspondiente. Por la propia circulación de personas y el modo en que se realiza la atención, prácticamente ninguna de las personas que espera tiene que hacerlo de pie, una característica reiterada en otras oficinas públicas y una disposición de los cuerpos

⁴ PROGRESAR, a 2 años de su implementación 904.950 inscriptos, ver <http://progresar.anses.gob.ar/noticia/progresar-acompana-en-sus-estudios-a-casi-un-millon-de-jovenes-desde-hace-dos-anos-25>; el PROCREAR tuvo más de 500000 familias inscriptas entre 2012 y 2015, ver <http://www.procrear.anses.gob.ar/sorteo>; más de 5432660 de netbooks entregadas ver <http://www.conectarigualdad.gob.ar/>. Asimismo, se puede ver el listado de trámites para los cuales hay que sacar turno: Solicitud de jubilación (Jubilación por Edad Avanzada , Pensión Graciable. Ley N° 26.913, - Reconocimiento de Servicios, Retiro por Invalidez , Trámite previsional con aplicación de Convenio Internacional, Solicitud de pensión, Acreditación derechohabientes para Compañías de Seguro de Retiro, Inclusión de derechohabiente por Pensión por Fallecimiento, Pensión Derivada de beneficiario, Pensión Directa, Veteranos de Guerra, Haberes devengados, Reajuste Caso Badaro, Reajuste de haber jubilatorio y retroactivo por error de liquidación / Por error en la fecha inicial de pago), Reajuste por suplemento docente y/o investigador científico, Recurso CARSS, Rehabilitación de beneficio, Repago, Subsidio de Contención Familiar, Asignaciones Familiares, - Prestaciones de Pago Único (Nacimiento, Nacimiento sin vida, Matrimonio, Adopción), Autorización para el pago de Asignaciones por Hijo con Discapacidad, Asignación Universal por Hijo, Presentación de la Libreta de Seguridad Social, Salud y Educación , Asignación por Embarazo, Desempleo, Ayuda Escolar Anual, Presentación del Formulario PS 2.68 por parte del titular a cargo, PROGRESAR (Presentación del Formulario PS 2.68 por parte del joven interesado), Registración de poderes, ARGENTA.

⁵ “La Anses atenderá los sábados y en horario extendido” en Infobae, 22/05/2014.

prácticamente naturalizada cuando debemos recurrir a realizar un trámite. A primera vista, se observa que hay una forma de operar que colabora en este sentido. Cuando la persona entra a la ANSES, un empleado ubicado en el escritorio que cuenta con un cartel de “Informaciones” indica el tipo de papeles que requiere tener la persona según el tipo de trámite que va a hacer. De esta manera, la persona no saca número ni hace la cola hasta no llegar a Informaciones con toda la documentación necesaria para avanzar en su trámite. Asimismo, cuando la persona llega ya con su turno previamente sacado por internet (desde 2013 los trámites que hay que realizar vía ANSES permiten obtener el turno correspondiente a través del acceso virtual a la página del organismo) el encargado de Informaciones le indica qué tipo de número debe sacar. El número se obtiene en una pantalla digital, y cambia de color y de letra según el tipo de trámites, con lo cual la persona evita esperar en una cola común o la equivocación –bastante frecuente en otras oficinas públicas- de hacer una larga cola en la ventanilla equivocada. Las variadas veces en que realizamos nuestras observaciones sobre la dinámica de funcionamiento de la ANSES en esta sede, encontramos que la persona responsable de informar se muestra, generalmente, en una actitud dispuesta a colaborar con la persona que consulta.

El diálogo adopta en general la siguiente secuencia: el empleado informa los requisitos y reitera que tanto los requisitos como el turno de atención se pueden ver y obtener por internet. Las personas de mayor edad, entre 40 y 70 años, que hemos observado y/o entrevistado a lo largo de la investigación replican que no les es posible hacerlo por su cuenta por internet, porque no conocen cómo funciona o porque no cuentan con computadora en sus hogares ni hay en sus lugares de residencia acceso a un ciber. En cambio, las mujeres-madres jóvenes que muchas veces se acercan, que rondan entre los 18 y 35 años, en general lo resuelven sin mayor dificultad. En varias de las situaciones presenciadas, hemos observado que la mayoría de las jóvenes que llegan con su turno ya solicitado, se lo muestran al empleado desde sus propios teléfonos celulares, que son mayoritariamente dispositivos modernos con acceso a wi fi. Más allá de que saquen el turno por internet o no, a todas las personas que consultan el empleado les entrega un papel donde subraya con una birome la documentación requerida. Lo hemos escuchado explicar varias veces y de varias maneras este funcionamiento. Hemos observado también que,

cuando los adultos de mayor edad se acercan solos, el empleado se toma un tiempo extenso en explicar la modalidad de funcionamiento para que las personas se lleven las instrucciones y sigan la pauta de sacar el turno on line. Asimismo, cuando las mujeres están acompañadas por sus hijos pequeños (bebés en cochecito o nenes de entre 1 y 3 años) en dicha oficina hemos visto en reiteradas ocasiones que se hace lo posible por atenderlas en el transcurso de ese día, aunque hayan tenido dificultades con el turno virtual.

Para el caso particular de la AUH, vemos que quienes hacen el trámite son las mujeres y solicitante a cargo de la AUH. Esta mayor visibilidad femenina y joven de quienes se acercan a hacer el trámite no es sino otro modo en que se evidencia aquello que las estadísticas expresan: un 87% de las beneficiarias de la AUH son mujeres, de las cuales el 50.7% es cónyuge de jefe de hogar y el 21% es jefa de hogar. Asimismo, el 88% de las receptoras tiene entre 18 y 45 años (Fuente: Juan Martín Bustos y Soledad Villafañe de la Dirección de Estudios y Coordinación Macroeconómica, SSPTyEL. Ministerio de Trabajo. 2011, págs.180-181).

En algunos casos, la mujer que va a iniciar el trámite va acompañada de otra persona que suele ser una amiga o una hermana quien a su vez, se acerca para averiguar cómo hacer su propio trámite. Sólo ocasionalmente acude con su pareja (hombre y mujer padres) a realizar juntos el trámite, y los casos en que eso sí sucedió, la situación que se reiteró fue la de padres de bebés de muy temprana edad (menores a los 6 meses). En los casos reiterados que entrevistamos en la sede de la ANSES, las familias explicaron que hacían coincidir el trámite en la ANSES como parte de la agenda de trámites de ese día, entre los que destacaban el control pediátrico del bebé u obstétrico de la mujer.

Una vez sentados en las sillas de la gran sala de espera, diez escritorios dispuestos en diagonal uno detrás de otro van llamando por un número en pantalla. Los números que más reiteradamente se llaman son aquellos que se conceden para la tramitación de la AUH. De los escritorios dispuestos, tres empleados se dedican exclusivamente a recibir estos casos. De los escritorios restantes, uno atiende exclusivamente a los jubilados o consultas sobre jubilaciones, y los otros seis atienden la multiplicidad de temáticas que se tramitan en ANSES, incluida la AUH. A simple vista, la realización del trámite se aleja de la lógica

burocrática que diversos trabajos describen bajo la lógica del padecimiento que viven los sectores populares en su transitar por las oficinas públicas. Bajo la denominación de “pacientes del Estado” (Auyero, 2011, 2013), de acostumbramiento a través de una “postura de adecuación burocrática” basada en la “virtud política” de la paciencia (Scribano, 2010) una amplia bibliografía reconoce en la espera que se produce dentro de las oficinas públicas la reproducción de un mecanismo para el mantenimiento del orden social o de una exitosa estrategia de dominación (Belvedere; Martínez et al, 2012). La espera aparece, desde esta perspectiva, a la vez como un dispositivo, mecanismo y regla social que opera en la interacción entre las personas y es constitutiva en la relación entre los sectores populares y el Estado. La experiencia del tiempo de la gente pobre se convierte en un “artefacto político del Estado” que busca evitar el conflicto social a través de generar una disposición de los sujetos orientada a la “pasividad política de los cuerpos” (Belvedere; Martínez et al, 2012). En esa dinámica, la burocracia opera como dispositivo de dominación ante el cual los sectores populares, mediante la espera, ejercitan la soportabilidad social como una “actividad cívica” que los constituye en una ciudadanía pasiva y resignada.

Veremos en cambio que los escenarios que reconstruiremos a lo largo de la ponencia nos obligan a instalar algunos interrogantes sobre aquellas afirmaciones. A diferencia de esas situaciones, en la sede de calle 9 de la ANSES de La Plata, las personas llegan con la documentación ya señalada y saben que tendrán que esperar hasta 2 hs. para ser atendidas, pero que esto efectivamente ocurrirá. Una vez que las atienden, generalmente en 15 minutos resuelven su ingreso al programa. Solo excepcionalmente, a alguna de las personas que ya está en ventanilla realizando su trámite se le informa que le falta alguno de los papeles o que alguno de éstos es ilegible y que deberá regresar otro día para concretar su inscripción.

La modalidad que adopta el trámite se transmite de boca en boca por aquella persona cercana (vecina, amiga, familiar). Se va conformando así un saber común previo y un horizonte de expectativas de qué es lo que se puede y debe esperar allí. La certeza de que la atención tendrá lugar y que el trámite se realizará da cuenta de un modo de funcionamiento que las personas que transitan por allí han aprendido, enseñado y convertido en práctica

habitual, refuerza una historicidad de las prácticas, en tanto no se sostiene en una moralidad abstracta ni en una regulación legal, sino en las experiencias ya vividas de sus vínculos, que les permite a los vecinos saber de modo autoevidente lo que pueden esperar, a partir de la analogía con experiencias pasadas (Heller, (2002 [1977]: 507), de una trayectoria que se reactualiza día a día y de ese modo, rutiniza prácticas. El conocimiento previo es un elemento fundamental para comprender la modalidad que adopta la circulación y el modo de estar en las oficinas.

Las condiciones dispuestas de las mesas de atención y de la sala de espera transforman la situación de espera, le quitan su carácter de carga, cuestión que se evidencia en los cuerpos de quienes esperan. Las condiciones habitacionales y arquitectónicas que caracterizan a esa sede de la ANSES hacen que el “estar allí” se aleje de una experiencia de desgaste corporal y anímico. El lugar es espacioso, pese a ser una primavera húmeda y sofocante está ventilado y hay lugar suficiente para que las personas puedan aguardar sentadas. Unos ventiladores de pared hacen correr el aire. Los pasillos anchos entre los grupos de sillas permiten, a las mujeres que llegan con cochecitos de bebé, pasar a sentarse sin tener que dejarlo lejos y sin necesidad de pedir permiso, evitando la incomodidad frecuentemente percibida y señalada a través de los gestos en los rostros que se cruzan en otros lugares o transportes públicos, cuando las mujeres hacen malabares para transitar por la ciudad con niños y carros a cuestas. En una entrevista realizada en el lugar a Beatriz, una mujer chaqueña que reside hace once años en La Plata y tiene dos niños, el más grande de cuatro años y el más pequeño de 8 meses, narraba la travesía que significa para ella tomar el colectivo con los niños para llegar hasta la ANSES. Comienza con la cara de disgusto del chofer cuando llega a la parada y ella debe tomarse su tiempo para subir primero al niño, luego al carro y finalmente subir ella misma cargando a su bebé. Una vez arriba, cuando el colectivo viene lleno (que, por el trayecto que hace –de la periferia al centro- y el horario –de mañana- es lo que sucede habitualmente) percibe el malestar en los pasajeros cuando alguna persona empáticamente pone voz a su demanda y solicita que alguien ceda su asiento para que Beatriz pueda ubicarse. Luego de ese trajín, llega a la ANSES, se instala y descansa, como ella misma dice, “*sin molestar a nadie*”. (Beatriz, entrevista, octubre de 2013).

Que el edificio colabore en el fluir de esta dinámica no es casual. Esta sede fue remodelada en dos oportunidades, en junio de 2013 y en febrero de 2015 y cambió su aspecto y modo de circulación en el interior del edificio, volviéndose un lugar que da más comodidades ante el aumento notable de la cantidad de personas que se acercan al edificio a realizar algún trámite⁶. Estas transformaciones edilicias expresaron tanto una respuesta al aumento de personas que requieren realizar trámites en la Anses como también a la repercusión que dicho aumento tuvo en la conflictividad sindical de los trabajadores del organismo con el Estado, quienes pusieron en el foco de la demanda las condiciones en las que debían realizar su trabajo. Uno de los conflictos más importantes se dio en junio de 2013, luego de que después de unas fuertes lluvias se inundara parte del inmueble. Los cuestionamientos a las condiciones edilicias y la incomodidad que éstas generaban en el desenvolvimiento de las tareas laborales llevaron a los empleados a realizar un paro de actividades que comenzó el 10 de junio y culminó con el cierre por tiempo indeterminado de la sede central por tareas de refacción y ampliación, periodo durante el cual se instaló una unidad móvil para la atención durante el tiempo en que la sede de calle 9 permaneció cerrada⁷. A fines de ese mismo año, nuevamente la atención en la oficina se vio paralizada, esta vez por reclamos salariales⁸.

En la forma, continuidad y/o disrupciones que adoptan los dispositivos de atención se hacen visibles otros actores que tienen un rol fundamental en la construcción cotidiana del Estado: los/as trabajadores/as. En este caso, nos referimos a los/as empleados/as encargados/as de la atención al público, que tienen contacto directo con quienes se acercan a tramitar la AUH. En octubre de 2015, luego de un conflicto con las autoridades en el marco de un reclamo de alcance nacional por la baja de impuesto a las ganancias, que llevó a mantener meses de atención con una guardia mínima, nuevamente los empleados de la oficina de calle 9

⁶ “Ahora, Anses cierra por tiempo indefinido la sede de 9, 58 y 59”, *El Día*, 26/06/2013; “Cambios en la atención en Anses en La Plata”, *Diagonales*, 24/02/2015.

⁷ “Instalaron una unidad móvil de atención en la Anses de Plaza Paso”, *laplataya.com*, 28/06/2013; “Ahora, Anses cierra por tiempo indefinido la sede de 9, 58 y 59”, *El Día*, 26/06/2013; “Gritos e insultos frente a la sede de ANSeS de 9, 58 y 59”, *consultaanses.com.ar*, 18/06/2013.

⁸ “Tras asambleas, atienden normal las oficinas de Anses”, *consultaanses.com.ar*, 18/12/2013.

suspendieron la atención al público⁹. Este discurso se articuló con otra pieza fundamental, particularmente dentro de los núcleos de trabajadores más ligados al gremio de trabajadores estatales que los nuclea (la Asociación de Trabajadores del Estado (ATE)), que cuestionaba no solamente las condiciones en que los gobiernos nacional y provincial han mantenido a sus trabajadores sino también el modo en que el Estado “*llega a la gente*”. En este sentido, se sumó el cuestionamiento a las condiciones en que los empleados realizaban su tarea, ya sea por los insumos necesarios para la atención como por las condiciones edilicias.

Entonces, la AUH y la visibilidad que con ella adquirió la ANSES como organismo responsable de su administración permitió situar concretamente aquel conflicto estructural y plantear una doble lógica de derechos vulnerada por el Estado, una respecto a las condiciones en que trabajan quienes son empleados por el propio Estado y otra respecto de los receptores de los programas estatales. Si bien las lecturas en torno a estos conflictos exceden a esta investigación y requieren dar cuenta de la convergencia de diversas demandas gremiales y políticas, a efectos de nuestro objeto de investigación es significativo apuntar los efectos que tuvo la resolución de dichas demandas en términos edilicios. Las disputas cristalizan arquitectónicamente y veremos que esto tiene su impacto en la configuración de este escenario particular en que se desarrollan los encuentros con esta parte del Estado: la ANSES.

Por otra parte, el alivio de la espera no solo se debe a que las disposiciones edilicias generan condiciones más amables para los cuerpos de quienes esperan. La modalidad que adopta el trámite permite que ese momento deje de estar atravesado por la incertidumbre sobre lo que sucederá cuando sean atendidos. Como dijimos, esto se debe a que el trámite de la AUH ha adquirido un nivel de estandarización tal que acota el margen para que el trámite adopte una vía inesperada o se obstaculice. Es decir, cuando las personas llegan con sus papeles, previamente informados en la misma oficina u orientadas por algún vecino o familiar que ya realizó el trámite, lo hacen con la certeza de que culminarán el trámite

⁹ “Anses: se profundiza el conflicto y hay oficinas céntricas cerradas”, *El Día*, 30/10/2015; “En ANSES, sin tregua y con atención mínima”, consultaanses.com.ar, 28/10/2015.

exitosamente¹⁰. ¿Cuáles son los motivos e implicancias de esa certeza que nos transmiten las mujeres?

En ese ámbito bastante distendido, en diversas ocasiones tuve charlas informales con mujeres que estaban sentadas cercanas entre sí durante las horas que se extendió la espera. Estas conversaciones permitieron echar luz sobre algunos de los sentidos de ese hecho que estaba por ocurrir: ingresar a la AUH es un paso inminente para acercarse un peldaño a sus propios horizontes de expectativas. Tres de esas conversaciones resultan significativas:

Una mujer joven de alrededor de 25 años comenta: *“A mi vecina el trámite la salió rápido y en menos de 1 mes ya estaba cobrando la asignación¹¹. Vino y me dijo por qué no venía... yo había escuchado de esto pero pensaba que era un lío. A mí me costó mucho sacarle el documento al nene porque tuve problemas con uno de los papeles en el hospital y no quería saber nada de venir acá. Pero ella me insistió, me ayudó a juntar todo y me dice: “¿te vas a perder esto que es para tu nene?” y ahí me dejó picando el bichito...y acá estoy, espero que salga todo bien”*

Otra señora más grande que aparenta entre 35 y 40 años responde:

“Menos mal. Yo saqué el turno y no veía el día que me toque venir. Yo le decía a mi comadre que con la plata que me van a pagar por ahí para las vacaciones pueda juntar para pagar los pasajes para irme con el más chico a conocer a sus abuelos. Desde que el nació no pudimos ir...”

E- ¿Y dónde están sus abuelos?

-En Chaco están. Mi familia, mis padres y hermanos.

¹⁰ En relación con el interrogante acerca de las formas de presencia estatal en un entramado local, los trabajos de Julieta Quirós (2006 a y b) permiten comprender cómo las políticas sociales son incorporadas en la vida cotidiana de los beneficiarios. Desde su estudio etnográfico situado en Florencio Varela, la autora reconstruye de qué maneras el plan aparece como un recurso central y constitutivo de las relaciones, a partir de su presencia en el lenguaje colectivo, manejado y entendido por todos, así como por los canales de burocratización que le daban vida. Desde el momento de solicitar el plan (*anotarse*) hasta la firma de planillas de asistencia una vez que el plan se obtiene, deben ser seguidos cuidadosa y sistemáticamente, y de esa manera son incorporados al saber-hacer de los beneficiarios. A través de ese mecanismo, los canales burocráticos ocupan un lugar central para incorporar la lógica estatal a la vida de los beneficiarios.

¹¹ En las entrevistas realizadas, ningún/a entrevistado/a cuestionó ese plazo como injusto, largo o intolerable. Esto se diferencia notablemente de la experiencia previa de acceso a planes sociales mencionada en el capítulo 1. El acceso a aquellos requería de un amplio tiempo de espera entre la primera instancia *“anotarse en el plan”* y el momento de obtenerlo (momento que, en caso de no contar con *“altas de planes”*, podía no concretarse nunca).

E- *¿Y hace cuánto que no los ves?*

-Yo hace casi 20 años que vivo acá, pero desde que nació Alberto, que tiene 11, que no hemos ido.”

Por último, otra señora de alrededor de 40 años coincide en proyectar lo que el dinero de la asignación le permitirá incorporar a su vida cotidiana. Ella había estado cobrando casi un año la asignación cuando su hijo más chico dejó el colegio y entonces perdió el acceso al beneficio. Este año su hijo regresó a la escuela, y por eso ella viene a hacer nuevamente el alta. Ya conoce cómo funciona y recuerda lo que pudo hacer a lo largo de ese año: *“cuando el Mati estaba en la escuela, y salió la asignación, yo hice todo rapidito y enseguida empecé a cobrar. En ese momento estábamos bien entre lo del Román y eso nos arreglábamos. Después tuvimos la inundación. Todo perdimos. Estamos ahora en los colchones que nos llegó del gobierno, pero no dan más. Lo primero que averigüé desde que el Mati está estudiando es para sacar el colchón en cuotas. Eso le dije: si estudiás, te compro el colchón. Si me sale, es lo primero que hago”*. (Registro de campo en la ANSES, marzo 2014).

En la descripción y relatos recogidos observamos que la ANSES se presenta a ojos de los receptores de la AUH como una oficina de movimiento fluido y predecible, en que los trámites pueden ser concluidos exitosamente. El lugar que brinda a quienes transitan por sus oficinas es un espacio cómodo donde aguardar *“sin molestar”*. Así los cuerpos se disponen en las sillas y lejos de hacerlo con una serenidad asociada a la paciencia y –de alguna manera- a la resignación de que *“no hay alternativa”*, nos encontramos con cuerpos que expresan incluso un poco de ansiedad por lo que está allí puesto en juego. Como expresan las entrevistas, la AUH comienza a ser parte de la vida cotidiana de estas mujeres, sea por la expectativa a futuro, en el caso de la posibilidad del viaje a Chaco, como por el hecho concreto del hijo que regresa a la escuela, situación presentada por la madre como parte de una negociación en la que los recursos ofrecidos por la asignación operan como elemento que colabora en la organización de ciertas rutinas. Tal como afirma Virginia Manzano (2009) en su análisis sobre la utilización de programas sociales por parte de organizaciones territoriales, los planes adquieren relevancia como horizonte de expectativa y ordenan comportamientos en la vida cotidiana de las personas, aun cuando no se reciben efectivamente: una vez que los programas fueron incorporados como meta en el marco de administración familiar para la supervivencia, las opciones de los sujetos se ordenan a partir del marco de alternativas que los planes ofrecen, en este caso el horizonte temporal se

desplaza. En los casos mencionados, las personas cuentan con la certidumbre de que se va a cobrar y las expectativas giran en torno a cómo se va a utilizar el dinero. Entonces, ese futuro que no llegó aun pero que se muestra posible de ser concretado, se expresa en cuerpos enérgicos, en relatos optimistas y sobre todo, en la capacidad explícita de las mujeres de proyectar una actividad, bien o recurso que se podrá incorporar en el corto plazo a la vida doméstica. Observamos incluso que para aquella persona que había tenido un inconveniente para obtener su DNI y conservaba en su acervo una experiencia de dificultad vinculada a las oficinas públicas, la AUH es una vía para reencontrarse con una nueva expresión del Estado, luego de un vínculo que había sido problemático y que había sedimentado en una imagen negativa de su encuentro con aquél.¹²

1.2 Un encuentro ¿con qué Estado?

Las causas de que las personas construyan dicha expectativa de certeza respecto a la atención que recibirán podemos rastrearlas en las situaciones descritas, que permiten reconocer ciertas particularidades que tiene este modo de encuentro con este Estado. Dichas características habilitan a interrogarnos sobre algunos cambios de fisonomía de un Estado que históricamente tanto desde la mirada de los ciudadanos como de los propios trabajadores estatales, e incluso desde las propias ciencias sociales, se asoció a un tipo de prácticas diletantes y por ello, degradadas. En esa construcción, tiene un efecto particular el papel que juegan los empleados estatales y el sentido con que cargan su “*estar ahí*”. Lejos de aceptar una caracterización difamada con la que, en muchos casos, se ha descrito al trabajo en lo público, en las entrevistas y observaciones realizadas a los trabajadores de la ANSES encontramos formas de apropiación del discurso de crecimiento y ampliación del

¹² Es relevante pensar las comparaciones que los propios sujetos hacen de sus diferentes recorridos por el Estado, de otros vínculos que han atravesado su estar en las oficinas públicas. Así, en un trabajo sobre la producción del orden y la marginalidad social en las rutinas cotidianas de “*hacer la cola*” en diferentes servicios públicos, los autores muestran que el recorrido por el hospital público Argerich implica para quienes lo hacen una vivencia del tiempo de espera, y de la obtención del turno, que está diferenciada por una discriminación por clase y edad (Belvedere, Martínez et al, 2012). Podemos imaginar entonces qué otras experiencias de encuentro con el Estado han pasado quiénes llegan a la Anses, cómo permean la llegada y qué elementos de aquella vivencia pasada se pueden neutralizar o revertir a partir de este nuevo encuentro.

Estado con que se posicionó públicamente desde el gobierno la AUH que nos permiten desde allí releer su posición.

Así, el aumento de circulación de personas por las sedes de la ANSES producto de la multiplicación de trámites que se concentraron allí, fue un motor a partir del cual los trabajadores estatales activaron demandas a las autoridades responsables respecto a cambios en las condiciones de trabajo. Los sentidos de esas demandas no son unívocos: para Manuel (35 años, empleado de la oficina de calle 9, que en el año 2013 cumplió su 15vo año de trabajo en la ANSES) la clave es que *“no tenemos que pagar el pato los trabajadores y cargar el peso de las decisiones del gobierno”*, porque entiende que el aumento del trabajo que significa la masificación de beneficios que se tramitan en la ANSES afecta su propio contrato con el Estado a partir de una sobrecarga de tareas. Hay allí toma de posición de protección respecto a su rol como trabajador y una demanda construida frente al Estado como patronal. Así, lo que aparecen son relecturas de los derechos en disputa: el derecho de los beneficiarios de la AUH se tensiona con lo que Manuel entiende como un avance negativo sobre sus propios derechos como trabajador.

En otro registro, David (26 años, empleado de la ANSES de la oficina de calle 9 desde hace 5) traza una relación entre el crecimiento del Estado y la necesidad de construir *“nuevos espacios para lo público”*, propuesta que parte de su propia concepción sobre el rol del Estado. En un extracto de entrevista, se hace visible su preocupación central es que el Estado no va a poder lograr su meta de *“llegar a los más pobres”* o *“crecer”*, si no genera espacios para que eso sea posible. Es decir, en perspectiva de David, una política de ampliación de derechos tiene que tener su consecuente materialización, no sólo en los recursos públicos que circulan, sino en la inversión para construir un dispositivo institucional que *“funcione mejor y que se vuelva palpable”*. Así, David reconoce que hay un riesgo, que es que con la mayor circulación de personas por la ANSES, el Estado *“trate a la gente como ganado”*. Esta afirmación da cuenta justamente de que, en su modo de entender la operativización de la política, tienen que darse ciertas condiciones para que el crecimiento de las políticas se vea expresado en la relación cotidiana que los empleados tienen con los receptores de esa política ampliada. No alcanza con que el Estado llegue. Su preocupación radica en mirar de qué manera lo hace.

Esa tensión entre el rol que tienen hacia la gente y entre los propios compañeros de trabajo, aparecía en el relato de David que mencionamos anteriormente. Aun quienes coinciden en que la ampliación del acceso a la AUH es positivo, acuerdan también que aquella no puede hacerse a costa de la sobrecarga de tareas en los empleados, ni de exponerlos a condiciones de trabajo no apropiadas. En el caso de la ANSES de calle 9, no se escuchan ni observan quejas durante el trabajo. Los gestos de fatiga llegan cuando ya pasaron 6 horas de atención permanente y se vuelve necesaria para algunos de los trabajadores una rutinaria caminata entre los escritorios para estirar el cuerpo y fijar la atención en otro punto que no sea dentro del espacio donde funcionan todas las oficinas. Muchas veces, cuando falta una fotocopia por ejemplo, los empleados se retiran hasta la fotocopidora, y en el ínterin conversan con sus compañeros, se ceban un mate e improvisan así pequeños momentos de ocio.

Como vemos, el tipo de interacciones que se producen dentro de la sede de calle 9 está delimitado por el modo de funcionamiento de la oficina, que a su vez es resultado de las negociaciones que se dan entre los diversos actores y concepciones que convergen allí. La mayoría de las personas que se acercan a resolver un trámite no habla entre sí, excepto en los casos que, como señalamos, la llegada al lugar ya se hace en compañía de un familiar o vecino cercano. El contacto se establece con el los empleados que los reciben y dura sólo el tiempo que demora el trámite. Los tiempos y circuitos se encuentran bien demarcados: se accede a la espera con la certeza de contar con todos los papeles necesarios. Se aguarda pacientemente entre 2 y 3 horas en un espacio amplio y cómodo. La tecnología ordena los turnos a través de papeles de colores y evita así que las personas tengan que hacer fila para ser atendidos. Se recibe un trato cordial por parte del área de informaciones y un trato expeditivo en el área de los escritorios. Se aguarda sin mayores inconvenientes un resultado positivo de la gestión.

Sin embargo, las modalidades de encuentro con el Estado no se agotan allí. Diversidad de interacciones ocurren en la otra sede de la ANSES donde, a diferencia de la tecnología y reorganización de la gestión ocurrida en la sede central, se mantienen formas manuales de funcionamiento de las ventanillas públicas: filas, retiro de número y largas colas de espera para ser atendidos. Fueron los registros de las situaciones y conversaciones que transcurrieron allí, junto a las entrevistas realizadas, las que permiten indagar en dos

particularidades que estos encuentros con el Estado tienen: los encuentros conflictivos que transcurren cuando la predictibilidad del comportamiento estatal falla y el modo en que tiene lugar la cuantiosa presencia femenina que encontramos realizando el trámite de la AUH.

2. Arreglos familiares, protesta y estatalidad.

2.1 El encuentro con la ANSES de Plaza Paso.

La segunda sede más grande de la ANSES en La Plata se ubica en Plaza Paso N° 170/175 entre las calles 13 y 44. Comparativamente a la sede de calle 9, la sede es más pequeña en términos edilicios. Pese a ello, dicha sede significó un avance respecto al lugar donde funcionaba anteriormente, en calle 4 entre 48 y 49, donde contaba con la mitad del espacio que tiene actualmente. La mudanza se llevó a cabo en junio de 2010, y coincidió con el aumento exponencial de personas que comenzaron a circular por la ANSES debido al trámite de la AUH¹³. A diferencia de la sede de calle 9, ésta no cuenta con un espacio que funcione como sala de espera, sino que la espera se realiza a través de “una cola” que se arma en la vereda del organismo. “La cola” es un dispositivo común y habitual para todos los trámites que allí se realizan.¹⁴ Expresión de ello es que, a menudo, la sede de Plaza Paso es noticia en la prensa local y regional debido a las largas colas que copan la vereda del organismo.¹⁵ Esta diferencia no es menor y mostrará tener un carácter fundamental a la hora de explicar la dinámica que adopta la circulación por cada oficina y las acciones y emociones que generan dos dispositivos de atención y resolución de trámites claramente distintos.

En la sede de plaza Paso, tampoco se encuentra informatizada la entrega del número para ser atendido, o el número que indica el lugar “en la cola”. Éste se retira en papel, como si

¹³“El titular de la ANSES afirmó que el organismo “está cerca de la gente”, *La Prensa*, 24/06/2010.

¹⁴ La referencia a “la cola” como dispositivo es recurrente en los análisis sobre las oficinas públicas en nuestro país. Así, en el análisis tanto del modo de cobro en el banco de los recicladores urbanos o cartoneros que participan en cooperativas en la ciudad de Buenos Aires, como de la obtención de un turno para la atención de salud en el caso del hospital Argerich anteriormente mencionado, el “hacer la fila”, o como comúnmente se dice, “hacer la cola” es “una rutina no escrita ni verbalizada en la institución pero sí establecida en la práctica, que va estructurando la cotidianeidad del paciente-usuario” Belvedere, Martínez et al, 2012: 15-6).

¹⁵ “La Plata luce desierta en verano, pero el Anses de Plaza Paso continúa abarrotado de gente”, Agencia NOVA; “En el ANSeS de Plaza Paso siguen sin apiadarse del pueblo: colas de 100 metros a pesar del frío”; “Largas colas en bancos y Anses” en *El Día*, 01/04/2015.

se tratara de un talonario de comercio de barrio. Los números están bajo la custodia de un policía que sólo indica a quienes retiran su número qué fila que les corresponde realizar (muchas veces, en la vereda hay dos o tres filas paralelas) y en caso de ser necesario, advierte a quienes tienen intenciones de pasar a hacer consultas que esto no es posible y que deben esperar fuera del edificio.

Una tercera diferencia respecto a la sede de calle 9, es que no existe una mesa de informaciones, por lo que las personas tienen que aguardar con su número a ser atendidos para saber qué documentos requieren, y en el caso de tenerlos, revisar si son suficientes y correctos. Esto también tendrá sus efectos colaterales, cuando, después de “*hacer horas de cola*”, las personas pueden encontrarse en la situación de que aún les falta “*traer*” (si lo dejaron por error o desconocimiento en su casa) o “*conseguir*” (si tienen que realizar aun un trámite previo en otro organismo estatal) un papel, y entonces, deberán regresar otro día, y enfrentarse nuevamente a la misma secuencia (madrugar para obtener un número- hacer la cola en la vereda- aguardar por horas- enfrentar la incertidumbre). Finalmente, y para terminar de comprender el alcance que tiene el modo de organizar la burocracia estatal y sus efectos en la relación entre Estado y receptores de la AUH, cabe mencionar que esta sede cuenta con una notable menor cantidad de empleados y ventanillas para la atención de quienes se acercan, que suman un total de 6.

La ANSES de calle 13 se puede caracterizar entonces prácticamente por oposición a la de calle 9. En primer lugar, la espera, en cualquier condición climática, se hace sobre la vereda al aire libre. En segundo lugar, al ingresar, los escritorios de atención están distribuidos a lo largo de un pasillo que tiene algunas sillas, siempre ocupadas, insuficientes y colapsadas, mientras que la gran mayoría de las personas aguarda –horas- de pie hasta ser atendida. En tercer lugar y producto de lo anterior, el clima de hartazgo sobrevuela el aire y afecta a empleados y personas que acuden a resolver un trámite. En el mismo pasillo se realizan trámites diversos, por lo que las ventanillas van llamando número pero esto no necesariamente resulta en un alivio de la cantidad de gente que permanece allí, esperando. Una semana que nos encontrábamos allí realizando trabajo de campo, coincidió con la semana de cierre de inscripción para los sorteos del programa PROCREAR. Una de las empleadas llamó por turno a una persona que iba a modificar sus datos personales porque le

aparecían mal cargados para el sorteo de PROCREAR. La empleada le pregunta si había traído su constancia de estudio, ya que había malentendido que la mujer se encontraba para inscribirse al PROGRESAR. Cuando lograron desenredar la confusión, la empleada le comenta a una compañera de trabajo que se encontraba sentado a su lado: “*entre tantos programas que hay ahora ya no sabemos cuál es cual...Progresar, Procrear, se me confunden...*” (Registro de campo, ANSES de 13 y 44, agosto 2013). Este comentario puede constituirse en un síntoma sutil que expresa cómo se multiplicaron las personas y los trámites en una oficina que no ha cambiado su fisonomía para adaptarse mejor a las nuevas condiciones de atención.¹⁶ Más allá de esta situación particular, las empleadas reconocen que inscribir a la AUH es un trámite que ya conocen “*de taquito*”¹⁷ y que es de los más sencillos de hacer. El problema mayor que encuentran son las personas que llegan con un turno vencido, ya sea porque confundieron el día o porque el día que tenían asignado el turno tuvieron algún inconveniente para llegar. Por ejemplo, el mal tiempo y las lluvias son un motivo más que recurrente para explicar las ausencias en la ANSES. Estas ausencias, debido a las dificultades habituales que genera salir de barrios que tienen calles de tierra y que se encuentran anegados los días en que llueve, se multiplicaron después de las graves inundaciones que sufrió la ciudad de La Plata el 2 de abril de 2013¹⁸. En los lugares más afectados por el agua, aun meses después del temporal, el caer de la lluvia provocaba que las personas se quedaran en su casa al cuidado de la familia por temor a que nuevamente se desatara un temporal que las obligara a evacuarse. En esos casos, los empleados tratan de reasignar el turno y de atenderlas en el transcurso del día, pero cuando la cantidad de gente supera la posibilidad de atención, se les asigna un nuevo número para que retornen al día siguiente a primera hora, con el compromiso de que serán atendidos con prioridad. Entre

¹⁶ Por ejemplo, otra sobrecarga de trabajo ocurrió cuando se otorgó un subsidio especial a los damnificados por las inundaciones del 2 y 3 de abril de 2013 en Capital Federal y La Plata, que también tramitaron este beneficio vía la ANSES y abarcó a múltiples categorías de receptores: jubilados y pensionados, veteranos de guerra, beneficiarios de AUH y AUE, receptores de prestaciones por desempleo, así como personas con ingresos de hasta 30.000 escalonados de acuerdo a su salario. <http://damnificados.anses.gob.ar/>

¹⁷ Expresión que denota que es un trámite fácil de realizar, que conocen y pueden replicar de memoria, sin dificultad ni complejidad.

¹⁸ (Esto aparece mencionado en el cap 2 cuando presento auh y comento que se agregó aquella vez un pago extra a los inundados)

tantas contingencias, terminar el trámite en esa oficina es un desafío que se refleja en los rostros y los cuerpos, en los gestos de cansancio durante la espera y en la satisfacción de quienes finalmente, concluido el raid, retornan a la parada del colectivo a esperar el transporte que los llevará de regreso a sus casas.

¿Por qué entonces las personas recurren a esta sede que plantea otro tipo de condiciones – en principio, más desfavorables- de atención? Muchas personas acuden a esta sede porque provienen de la zona oeste de la ciudad. Cuando las personas que viven alejadas del centro, en la zona Oeste, sacan su turno on line, el buscador asigna automáticamente esta sede por ser la más cercana a su domicilio¹⁹. Además, por calle 44 hace su recorrido uno de los pocos colectivos urbanos que llega hasta aquel rincón de la periferia urbana. También esta sede recibe a distintos beneficiarios de programas que provienen del conurbano bonaerense por algún trámite particular que les toca hacer en la sede de La Plata como sede administrativa de la Jefatura Regional Conurbano II. Otra particularidad, no menos significativa para una oficina que es asiduamente visitada por mujeres-madres y sus niños, es que esta sede se encuentra frente a plaza Paso, donde una calesita y un espacio verde con algunos juegos infantiles ofician de entretenimiento para los niños mientras sus madres hacen “*la cola*”.

Algunos días, las largas colas son consecuencia de los conflictos mencionados en el apartado anterior entre los trabajadores de la ANSES y las autoridades del organismo, que repercuten con fuerza en esta sede. Si se despliega algún conflicto, éste se centraliza en la sede de calle 9, ya que allí es donde se encuentran los representantes sindicales, los trabajadores tienen más poder en términos numéricos y la suspensión de la atención se vuelve un mecanismo de presión más intenso por la gran cantidad de personas que habitualmente concurre a hacer sus trámites a la sede central. Cuando las medidas de protesta se desarrollan, los casos que se iban a atender ese día en calle 9 se desplazan a la sede de plaza Paso. Entonces, a la ya masiva atención habitual hay que sumarle un gran

¹⁹ A medida que se ha ido informatizando la obtención de los turnos en Anses, los turnos se organizan de modo automático de acuerdo al lugar de residencia que figura en la carga de los datos personales del registro de ANSES, a excepción que la persona pida por otros motivos que le asignen otra sede. Se obtienen por internet y en su primer tiempo de funcionamiento los turnos se otorgaban con un mes de anticipación.

caudal extra de personas. Estas situaciones son recurrentes y como dijimos, tienen gran repercusión mediática.

No obstante, unos de los días en que me acerqué al lugar, la atención se encontraba suspendida debido a un conflicto con los empleados de la ANSES. El conflicto había escalado y ese día la propia sede de plaza Paso había suspendido la atención al público. Como el conflicto había estallado esa misma mañana, la gente no había sido advertida de que no habría funcionamiento, con lo cual el movimiento habitual de gente se agolpaba en la vereda a la espera de alguna información. Reconstruyo el registro de campo de ese día:

“Una vez más, llego a la oficina de 13 y 44 una mañana en el marco de la realización del trabajo de campo. Son las 9:30 am y encuentro la calle cortada y alrededor de 70 personas afuera. Desde temprano se disponía, como otras veces que había estado allí, una larga cola de gente en la vereda. En su mayoría, mujeres con niños envueltos en mantas. Es invierno y aunque comienza a pegar el sol de la mañana, hace frío. A la sombra, el aire frío castiga el cuerpo, especialmente para quienes desde las 6:30 horas se encuentran ocupando su lugar en una vereda a la que el sol no llega. Ese día, ANSES suspendió la atención. Un cartel afuera señala *“En asamblea permanente”*. Los trabajadores del organismo público no levantarán la persiana ese día. Se encuentran discutiendo. Para las personas que esperan atención, es un problema edilicio, y piensan que están reclamando por mejores condiciones de trabajo. Otros especulan si será un tema de salarios. Más allá, una señora de unos 50 años se queja de la recurrencia en la suspensión de la atención: *“acá cuando no les falta agua, se les cayó el sistema. Siempre encuentran algo para no trabajar”* dice muy ofuscada. Un señor mayor cuestiona que *“ellos (los empleados) están adentro, calentitos, tomando café con facturas y cobrando un sueldo, mientras nosotros acá tenemos que solucionar problemas y no nos escucha nadie”*.

Entre las personas que permanecen afuera de la sede, muchas reclaman que tenían turno desde hace un mes y que no saben qué hacer, si les servirá para el día siguiente. Un policía sale por la puerta y avisa: *“no creo que abran hoy, habrá que esperar a mañana...”* Ante la reacción inmediata de las personas que están allí y las preguntas recurrentes, agrega: *“no se preocupen porque es un asunto de los trabajadores...no es culpa de ustedes, asique el turno les tiene que servir”*. Por su parte, muchas mujeres se quejan de haber tenido que ir a un ciber o haber tenido que pedir ayuda para hacerlo porque no saben hacerlo por su cuenta.²⁰

Más allá de esta aparición policial, no hay otra información certera brindada por el organismo. Ante la ausencia de respuestas acerca de cómo se solucionará el tema (si la

²⁰ Como dijimos en el apartado anterior, desde 2013 los turnos solo se pueden sacar por internet.

ANSES abrirá ese día más tarde; si los turnos servirán para el día siguiente), un grupo de personas comienza a conversar y a discutir. Se preguntan qué pueden hacer. Un grupo de 50 mujeres, el señor mayor y alrededor de 10 hombres que también se encontraban en “*la cola*” se mantienen firmes parados en el medio de la calle. Cuatro jóvenes se acercan a un edificio en construcción que se encuentra a 20 metros del lugar y vuelven con piedras y maderas, que comienza a arrojar contra las ventanas del edificio. Algunas de las mujeres que estaban en la calle se suman a los jóvenes y gritan con ira. También arrojan bloques de cemento. La policía observa a unos metros, hasta que una piedra golpea muy duro contra la ventana y rompe el vidrio. Se acerca un agente a frenar a uno de los chicos más jóvenes que está tirando. Le advierte que si rompe algo puede ser que se le inicie una causa por daño de bienes públicos y que esa no es la manera de solucionarlo. Luego, otro policía se acerca y le dice a una de las mujeres: “*La verdad que no entiendo que se comporten así, ustedes son mujeres*”. Ante esa intervención, una de las mujeres se acerca sonriendo a donde estamos parados nosotros y nos dice: “*¿Ustedes pueden creer lo que me dijo el policía? Que como nos vamos a comportar así nosotras que somos mujeres... ¿Y qué tiene que ver que sea mujer? ¿No me voy a defender ni a hacer respetar? Quiere que nos quedemos quietas... qué gracioso* (La mujer sonrío y nos guiña un ojo).”

Como la situación se extiende y no se sabe por cuánto tiempo, las mujeres deciden cruzar la calle y sentarse en el pasto de la plaza que se encuentra exactamente enfrente a la oficina, a esperar novedades. Nos sentamos en ronda. Al sol, el cuerpo comienza a sentirse mejor y a aflojarse. En el transcurso de esa larga mañana, mantuvimos una larga conversación. Me entero que hay una preocupación general que comparten varias de las mujeres sentadas en la ronda. Habitualmente cobran la AUH vía el Correo Argentino con su DNI. Se acercaban a la sede central del Correo, y allí les daban el dinero en efectivo. En el caso del último cobro, el mes de julio, cuando fueron al correo les informaron que ya no figuraban en el registro de ellos, que debían acercarse a la ANSES a preguntar por qué sucursal de banco comenzarán a cobrar.²¹ Más allá de que este paso es un recorrido que deben atravesar todos los beneficiarios, Rosa plantea su desconocimiento de esta situación y cierto temor y dudas respecto a si el motivo de la dificultad del cobro se debe a que haya algún conflicto con el programa: “*¿Será que la están empezando a sacar?*” nos pregunta. “*¿Vos decís?*”, responde otra con cara de susto. Otra señora que también se encuentra en esta situación, comenta: “*Yo le dije al nene que ahora espere porque le iba a comprar las zapatillas, estaba esperando que me paguen. Las destroza las zapatillas*” La señora es boliviana, viene de una ciudad cercana a Potosí. Cobra la AUH desde hace 2 años y nunca había tenido problema con el cobro. Además de ese ingreso, trabaja en una cooperativa “*de las que organiza el Estado*”, aclara, donde va dos veces por semana a trabajar y una vez por semana a formación. Le pregunto en qué consiste cada una de esas instancias. En el trabajo “*estamos haciendo cosas bien de hombres. Trabajamos con cemento, ladrillo, armamos*

²¹ Según el circuito administrativo que modificó la AUH, en una segunda instancia, los receptores de la AUH deben dirigirse a la sucursal central del Banco Nación para obtener la tarjeta de débito que les permite cobrar por cajero automático, pero el plazo en que el trámite bancario se vuelve ineludible no está establecido por la reglamentación, y los/as receptores muchas veces se enteran de esta situación cuando quieren cobrar habitualmente y no pueden hacerlo.

unas placas así, grandes, como puertas. ¡Y somos todas mujeres! Y en la formación, es como que nos juntamos a hablar, nos preguntan que qué hacemos con la plata de la asignación, que si nos alcanza, que si nuestros maridos nos ayudan, en las cosas de la casa, del futuro, de en qué nos gustaría trabajar, y esas cosas...”²²

Otra señora que conversa con nosotros también es boliviana, proveniente de Sucre. Hace 3 meses que cobra la asignación. Nunca la había pedido, porque su marido trabajaba en blanco. Ahora hace 4 meses que él regresó a Bolivia porque tuvo una oportunidad laboral importante allá.²³ Le pregunté si había sido fácil empezar a cobrarla. Me dijo que cuando su marido se fue, fue a presentar todo y al mes siguiente ya estaba cobrando. Las dos mujeres cobran por dos de sus hijos. La primera, ya tiene hijos mayores a 18 años, por eso cobra solo por los dos menores. La segunda señora además trabaja en un taller de costura con otros migrantes bolivianos, en donde trabaja en negro. Ese es su otro ingreso. Finalmente, otra de las señoras comenta que es ella quien cobra la asignación por sus hijos debido a que su marido es el que logra tener trabajo de a ratos, y a veces en blanco.

Había pasado más de una hora desde que nos sentamos en la plaza, cuando una mujer que venía de la otra sede de la ANSES avisa que aquella también está cerrada. Así, varias mujeres deciden irse. En cambio, la señora que trabaja en costura dice que ya perdió medio día de trabajo igual, así que va a esperar si hay alguna noticia. Las personas que permanecían cortando la calle, comienzan a protestar. Me acerco y veo que deciden pararse en la puerta e impedir el paso de los policías y empleados que cada tanto entran y salen del edificio. En un momento, llega una persona que se presenta como jefe regional de ANSES. Pide permiso y dice que viene a solucionar el problema, que saldrá en breve a dar una respuesta. Lo dejan ingresar. Son cerca de las 11 hs.

Finalmente las personas paradas en la puerta vuelven a la obra en construcción, buscan papeles y maderas y prenden fuego en la puerta. Dos movileros llegaron hace unos minutos para cubrir el episodio de protesta para la radio y la televisión. Una señora habla por celular

²² La participación es en la cooperativa de trabajo promovidas por el programa “Ellas hacen” que depende del Ministerio de Desarrollo Social. El programa consiste en una nueva etapa de Ingreso Social con Trabajo y organiza a mujeres madres sin trabajo en cooperativas destinadas a ejecutar obras en sus comunidades, tales como instalaciones de redes y cañerías para la provisión de agua, electricidad, albañilería, acondicionamiento de lugares públicos o recuperación de espacios verdes. Además, las cooperativistas deben finalizar estudios primarios o secundarios y cursar talleres de alfabetización en caso de que no sepan leer y escribir. También, participan en capacitaciones en género, prevención de la violencia, y salud sexual y reproductiva, entre otras <http://www.desarrollosocial.gob.ar/ellashacen>

²³ Estas presencias llevan a pensar por qué, cuando la AUH es un trámite que se muestra relativamente fácil de hacer y extendida, aun en 2014 encontramos casos de personas que se acercan para ingresar al programa. Allí, dos elementos recurrentes en las entrevistas pueden ser variables explicativas: por un lado, la salida del principal proveedor del hogar de un empleo en blanco, que coincide con lo que bibliografía señala: desde la recesión económica de 2009 comienza no solo una limitación para la creación de empleo registrado sino su contracción (Arceo, González, Mendizábal y Basualdo, 2010: 47); por otro, el deterioro de las posiciones asalariadas y no asalariadas del sector microempresario y particularmente del sector no regulado del empleo entre 2007 y 2012 que genera una tendencia al empobrecimiento de esa porción de la fuerza de trabajo (Salvia, Vera y Poy, 2015: 162) y probablemente explica la necesidad de una complementación del ingreso familiar.

y le dice a quien está del otro lado: *“Acá está tu abuelita, haciéndole un piquete a la ANSES. Fijate que nos están pasando por Multicanal de La Plata”*. Un policía apaga con agua el primer fuego. Dos señoras que miran desde el borde de la vereda comentan entre ellas: *“ja, están haciendo un piquete!”*. El señor mayor que se encontraba en la ANSES desde temprano comienza a gritar: *“hijos de puta abran, vagos de mierda, pónganse a trabajar!”*. Una mujer y dos jóvenes reinician el fuego.

Es mediodía y sigue llegando gente debido a que no está enterada de que está interrumpida la atención. En muchos casos vienen de lugares lejanos, incluso de ciudades del conurbano bonaerense. Al enterarse de la situación, las caras no ocultan su fastidio. La preocupación es si la actividad del día se desplazará al día siguiente. Y se reedita la pregunta recurrente: *“¿Sirven para mañana los turnos de hoy?”*. El fuego permanece encendido unos 15 minutos más hasta que un policía sale con un matafuego y lo apaga. Finalmente, cerca de la una de la tarde salen del edificio la delegada gremial y el jefe regional. Rodeados por la gente que sigue esperando afuera y se acerca a escuchar, dan dos avisos: que ese día ANSES no abrirá, ya que en esa sede se encuentran reclamando desde abril mejores condiciones para la atención. Y que entregarán números para que todos aquellos que no fueron atendidos puedan regresar al día siguiente y ser atendidos con prioridad: *“Todos los que traigan mañana el número color naranja, van a pasar primeros. Yo los voy a estar esperando en la puerta”* dice la mujer. Cuando todos recibieron su número, comienza la retirada. Las personas se retiran con el papel triunfante en la mano, y sus hijos reclamándoles el regreso a la casa. Bolsas y botellas de plástico humeantes y cenizas invaden la vereda, mientras un policía y una señora encargada de la limpieza mojan la vereda con una manguera tratando de reponer cierto orden”. (Registro de campo-12/08/2013)

En las escenas descritas encontramos nuevos elementos que aparecen en este encuentro conflictivo con el Estado. En principio, se hacen visibles otras emociones que provoca este escenario disruptivo de vinculación con la ANSES. Cuando cambian las rutinas y los hábitos que habían permitido sedimentar una relación con el Estado, se modifican los parámetros que ordenaban dicha relación, se instala una pregunta y una preocupación *“¿Será que la están empezando a sacar?”* o *“¿Sirven para mañana los turnos de hoy?”*. La incertidumbre primero se transforma en preocupación en aquellas mujeres que empiezan a preguntarse si habrá algún inconveniente o si la demora en el pago será un indicio de que la AUH no va a permanecer. Con el paso del tiempo, la preocupación se transfigura en muchos de los presentes, en enojo y furia por la situación de incertidumbre entre quienes están esperando ingresar a las oficinas. El cuerpo que ha madrugado para llegar a tiempo a encontrar su lugar en *“la cola”*, que ha soportado el frío de la sombra en invierno, que ha recibido gestos de desdén del chofer del colectivo como de los demás pasajeros en el

trayecto entre la casa y el centro, se encuentra con que esos esfuerzos se volvieron repentinamente inútiles. La incertidumbre de ser atendidos invalida el tiempo de espera realizado.

Tal como vemos en los registros de campo, la queja y el malestar tiene lugar cuando se desarma la dinámica habitual, la rutina (ya sea bajo lógicas formales o informales) que el trámite tendría que haber tomado: es la instancia en que el organismo no atiende, la incerteza de si el paro se levantará o no y si el número obtenido servirá para ser atendido, lo que vuelve a la situación intolerable. Así, al quebrarse la rutina esperable de cómo se lleva adelante el circuito por la ANSES, se produce un desborde de los canales habituales que ordenan el modo en que las personas que se acercan a la oficina de plaza Paso se vinculan con la oficina. La falta de atención no será aceptada ni naturalizada.

No es entonces el tiempo en sí mismo como duración del trámite el que regula la interacción sino el horizonte de expectativas que tienen las personas que por allí circulan y la certidumbre de que habrá soluciones. A diferencia de “*la cola*” o la espera, el hecho de no ser atendido no es un elemento constitutivo del vínculo legítimo con el Estado. Cuando este acuerdo falla, los canales de vinculación (formales o informales) se desbordan y se hace visible en la conflictividad social. Apelando a un repertorio de acción colectiva ya clásico entre los sectores populares, la forma que adopta la demanda es la del piquete. Con fuego incluido, da la voz de alarma de quienes quieren ser escuchados. En ese estallido, los sujetos van más allá de los límites que quiere imponer el Estado y crean nuevas formas de vínculo con aquel. De ese modo, ellos también desplazan las fronteras entre la certidumbre y la incertidumbre que organiza ese lazo social. Ahora bien, ¿quiénes lo realizan? y ¿Cómo se posiciona el propio Estado cuando esto se produce?

2.2 La trayectoria por el Estado genéricamente diferenciada

La reacción de uno de los policías por el fuego prendido ante una de las mujeres llamó en principio llamó mi atención y colaboró luego en la comprensión de qué subjetividades (esperadas por el Estado y ejercidas por quienes acuden a la oficina) entran en disputa en este conflicto. Cuando el agente policial se acerca a la mujer y le plantea que su comportamiento no condice con su pertenencia de género (“*La verdad que no entiendo que*

se comporten así, ustedes son mujeres”), una serie de supuestos y expectativas muestran cómo ese policía –hombre por cierto- ubica a la mujer en un rol que, si no podemos caracterizar afirmativamente, al menos podemos definir por la negativa: las mujeres “*no se comportan así*” (¿Haciendo “*quilombo*”? ¿Reclamando por derechos? ¿Copando la vía pública? ¿Causando disturbios?). Por supuesto, no hubo tiempo de repreguntar al policía qué significaba aquello. Sí, en cambio, pudimos leer el comentario en contexto e indagar un poco más en la reacción que produjo entre las mujeres. Ante esa intervención, la mujer interpelada sostiene: “*¿Y qué tiene que ver q sea mujer? ¿No me voy a defender ni a hacer respetar? Quiere que nos quedemos quietas... qué gracioso...* (La mujer sonríe y nos guiña un ojo)”. El agente le provoca gracia. No temor ni enojo, sino una sonrisa de respuesta irónica ante la mezcla de desconcierto y ridículo que provoca esa frase tan poco atinada. La prioridad, en perspectiva de la mujer, es que tiene derecho a ser respetada. Al dejarla afuera de la oficina en la calle y no recibirla, los empleados de la ANSES, en quienes el Estado toma cuerpo esa mañana, le están faltando el respeto. La reacción entonces, lejos de ser de sometimiento ante la autoridad o de indiferencia, está orientada por la prioridad que la mujer pone en la defensa de aquello que entiende está siendo vulnerado.

La moralidad femenina que el Estado, expresado en la acción del policía, demanda a la mujer que protesta muestra una de las formas en que la institución pública construye ciertas expectativas sobre su comportamiento. En las pautas, concepciones y emociones que configuran el comportamiento de los agentes estatales en este caso, vimos ya la reacción que el policía tuvo en la situación de conflicto. Aparece allí expresado un imaginario acerca de las mujeres que el policía vuelve visible en su comentario: él, que tendría que cumplir el rol de cuidar a las mujeres, entendidas como mujeres-madres (vulnerables, débiles), se encuentra cuestionado en ese rol paternal cuando son las propias mujeres las que generan la acción disruptiva²⁴. A su vez, los jóvenes-hombres son reprendidos de otro modo, bajo la

²⁴ Vale la pena recuperar como contrapunto que la misma escena invertida ocurre en el análisis del momento en que los “*cartoneros*” van a cobrar al banco. Allí, la actitud maternal la tienen las empleadas del banco que los atienden (Belvedere, Martínez, et al, 2012). En contraste, cabe preguntarnos, ¿es un rol paternalista en el que se ponen los empleados estatales respecto a un sector reconocido como vulnerable, más allá del género? ¿O es relevante el hecho de que en el banco van a “recibir” lo que el Estado “da” y ello opera como relación de subordinación y jerarquización entendida en clave paternalista?

amenaza de iniciarles acciones legales, y el señor mayor que se queja a los gritos y también participa del piquete es directamente invisibilizado desde la mirada policial (¿quizás, no es considerado peligroso por ser “mayor de edad”?).

Se ve entonces que la experiencia de la estatalidad está marcada diferencialmente por los recorridos masculinos o femeninos que se hagan por él. Como plantea Chris Shore, en estas operaciones radica el rol dominante que tienen las políticas a la hora de regular y organizar las sociedades contemporáneas y de forma las identidades de las personas: “Las políticas están profundamente implicadas en la manera como nos construimos como individuos y como sujetos. Para decirlo de otro modo, uno de los aspectos más importantes de la formulación de las políticas públicas es la forma en que las políticas construyen nuevas categorías de subjetividad y nuevos tipos de sujetos políticos, particularmente conceptos modernos del individuo” (Shore, 2005: 36).

Otra característica que expresa el tránsito genéricamente diferenciado por las instituciones del Estado es la escasa presencia de hombres-padres que acudan a realizar los trámites y que entendemos expresan imaginarios y moralidades (impresas en el Estado, pero también en las familias y en los propios sujetos) que circunscriben a las mujeres al rol de titulares del beneficio a la vez que les asignan una inserción volátil en el mercado de trabajo. En los casos registrados, muchas de estas concepciones confirman su poder de performatividad social: no solo en la numerosa presencia femenina en las oficinas, sino en que reiteradamente las mujeres entrevistadas se encuentran empleadas en tareas no registradas y por tiempo definido vinculadas a la limpieza, la costura o el cuidado de niños y/o ancianos. También se da el caso de las familias migrantes de países limítrofes que residen en nuestro país y forman parte de los sectores populares, en el que es el hombre-padre de familia el que mayormente se traslada detrás de las oportunidades laborales que van emergiendo entre su país de origen (Bolivia) y la Argentina, siendo la mujer la que ocupa el rol de proveer un ingreso bajo pero estable respecto a las fluctuaciones laborales y salariales de sus cónyuges, ingreso que justamente es provisto por la AUH.

Podríamos suponer que una situación distinta ocurre cuando el lugar de trabajo de las mujeres es la cooperativa, ya que las trabajadoras deben acordar con otra compañera que

las reemplace en su tarea y este arreglo interno se comunica a la persona responsable de la coordinación. Si por distintas circunstancias el reemplazo no es posible, la ausencia es recuperada a contraturno o en un día extra de actividad. No obstante, el relato de las mujeres entrevistadas muestra que, pese a que la inserción laboral es jerarquizada por ellas mismas en términos de responsabilidad e incluso cuando dan cuenta de las estrategias que organizan para faltar al trabajo para realizar algún trámite, efectivamente el patrón que la ubica como responsables del cuidado -en este caso específico, a través de la resolución de los trámites vinculados a los hijos- se reproduce. En síntesis, la concepción de que las mujeres cuentan con mayor flexibilidad horaria y capacidad de adaptar su tiempo individual al requerimiento colectivo responde más a una pauta moral en el seno de las familias que a una característica objetiva del tipo de trabajo que realizan, y que permita a uno u otro responsable adulto realizar en este caso, los trámites para el ingreso a la AUH.

Finalmente, el escenario que plantea la ANSES de plaza Paso permitió reconocer otra nota de la presencia femenina ligada al rol materno que se visualiza en el tipo de desplazamientos urbanos que realizan cuando van a tramitar la AUH. Como los turnos se obtienen con aproximadamente un mes de anterioridad, las mujeres articulan el conjunto de piezas de un amplio rompecabezas: organizan su ausencia del trabajo y aprovechan esa ausencia para apuntar otra serie de tareas que pueden hacer si es que logran finalizar el trámite antes del mediodía. Por ejemplo, hacer una compra en algún comercio céntrico, realizar una consulta médica o dar un paseo alguno de los locales de comidas rápidas que se encuentran en la calle comercial. De este modo, las mujeres logran si no revertir, al menos reconvertir otra situación de desventaja en que se encuentran: como dijimos, la derivación de estas familias a la ANSES de plaza Paso está directamente ligada a su lugar de residencia. Quienes viven en las zonas periféricas del suroeste y noreste de la ciudad, no solo tienen que hacer los trayectos más largos para llegar a la oficina pública, sino que les toca ser atendidos en aquellas oficinas que se encuentran en peores condiciones en cuanto al modo de funcionamiento de los circuitos administrativos. Así, el vínculo con el Estado parte en estos casos de una desventaja de hecho, la residencia en una zona periférica urbana, y se replica en el dispositivo institucional que los atenderá, de peor calidad respecto a las condiciones de la espera y de la atención dentro de la oficina. Luego, deben regresar

con apuro a sus casas para encargarse de las otras tareas asociadas a su rol asumido dentro del hogar: preparar la comida y llevar a los niños pequeños a la escuela. En muchos de los casos, las mujeres van a hacer los trámites en compañía de sus hijos, en tanto están a cargo del cuidado de estos. Esto implica hacer el trámite a contrarreloj, ya que los niños en edad escolar (particularmente en la educación pre-escolar y primaria) ingresan a las 13:30 horas a la escuela. Allí, el propio Estado, en su rol de agente educativo, también regula el tiempo disponible que las mujeres a cargo de niños escolarizados tienen para realizar los trámites, cuando no tienen otra persona que comparta el cuidado. No obstante, aun frente a esa regulación pautada, las mujeres producen un tiempo y espacio de ocio o de realización de otras tareas pendientes que requieren acercarse al centro de la ciudad y que intercalan con la obligación adquirida de resolver los trámites.

En resumen, las mujeres muestran que el modo de circular y vincularse con el Estado lejos está de ser unívoco: son receptoras de la AUH y muchas de ellas acuden a la oficina como mujeres-madres, incluso con sus hijos, y desenvuelven allí un conjunto de tareas vinculadas al cuidado, que van desde la tramitación del acceso a un programa estatal, los requerimientos de la escolarización y la generación de espacios de ocio. Son también mujeres-en-la-protesta, cuando confrontan ese sentido común instalado por el agente policial y expresan su rabia a través de las pedradas o del fuego que prenden en la vereda de la oficina. Finalmente, son mujeres-cooperativistas y se desplazan de la asociación a su rol materno para hacer “*tareas bien de hombres*”. Allí, la participación en las cooperativas, que también son estatales -aunque muchas de ellas se gestionan con la presencia de organizaciones sociales, como veremos en el capítulo siguiente- configura otro elemento yuxtapuesto de la moralidad femenina, vinculado al tipo de tareas que desde el propio Estado se las habilita a hacer y que se encuentran tradicionalmente ligadas al mundo masculino (en el caso de la construcción) como así también al plantear algunas instancias de reflexión a través de los talleres sobre los roles de género que llevan adelante dentro del hogar que se hacen en el marco de las capacitaciones de las propias cooperativas.

3. Cuando el Estado funciona: espera, certidumbre y pactos ciudadanos.

La investigación realizada buscó ir más allá de la descripción unilateral sobre las prácticas burocráticas de quienes transitan por el Estado para acceder a un recurso, beneficio y/o derecho. En cambio, consideramos que en esos encuentros con el Estado también tienen un lugar central las representaciones y afectividades que guían las prácticas cotidianas de los empleados estatales, porque al actualizarlas en su hacer cotidiano, expresan un modo particular y situado de lo estatal y modelan “realidades de ciudadanía” (Wanderley, 2009). A lo largo de esta ponencia, hemos elaborado algunos puntos de comparación entre dos oficinas de la ANSES que expresan modos más o menos conflictivos de vinculación con el Estado al momento de tramitar la AUH.

Este análisis de los escenarios presentados nos permite dialogar con la “sociología del Estado” y la “sociología de la espera” existentes y proponer algunas conclusiones divergentes. Una diferencia clave entre las experiencias de la ANSES de calle 9 y la ANSES de calle 13 refiere a cómo es el transitar por las oficinas estatales. En la densidad e intensidad de los registros de campos presentados encontramos que en la habitualidad del funcionamiento de las oficinas la queja no tiene lugar, pero no porque sea silenciada, sino porque el modo de atender a las personas tiene un efecto diferente. Un sentimiento de comodidad, por el tipo de lugar en el que están, así como de relajamiento en torno a la certidumbre del cumplimiento del trámite. El tiempo de espera parece ser compensado por la certeza de que el trámite será realizado con éxito. De esta manera, lo que se modifica es la legibilidad del Estado respecto a las políticas sociales (Das y Poole, 2008). Y de ello da cuenta que, en las múltiples situaciones que compartimos en las diferentes sedes de la ANSES en condiciones de funcionamiento habitual de las oficinas, la espera no fue tematizada como un problema por ninguna de las personas con quienes conversamos, sino que parece sedimentar como un elemento constitutivo de ese transitar por el Estado.

Es cierto que “la cola” somete a los cuerpos de quienes esperan a condiciones climáticas adversas y al desgaste físico de quienes tienen que aguardar largas horas de pie. No obstante, a partir de los casos analizados, sostenemos que el dispositivo estatal no está construido a través de la espera como mecanismo de control o disciplinamiento de los cuerpos: para quienes pueden aguardar en la sala de espera, ese momento se carga de otros sentidos y predomina la expectativa por el pronto cobro de la AUH. Lo que aparece en los

registros de campo es un mecanismo de control que no se basa en la espera como duración o prolongación de la estadía en el la oficina sino en la espera como elemento de una trama de incertidumbre. Con ello queremos afirmar que, cuando se produce un conflicto y la demanda aparece, el motivo no es el tiempo de espera: éste no se vuelve intolerable por su cuantía, sino porque desaparece la certeza de aquello que se esperaba del comportamiento del organismo público. Lo que opera es el malestar respecto a la ilegibilidad que adopta el Estado que ya no garantiza la concreción de la atención y del trámite.

A su vez, el análisis nos permite afirmar que no sólo es el Estado el que impone pautas de comportamiento vinculadas al tiempo o que usa el tiempo como “artefacto político”, para marcar ritmos y tiempos legítimos, sino que las mujeres también “crean” los tiempos del Estado: lo miden, lo controlan y en algunos casos, lo subvierten. Los sujetos que recorren sus circuitos burocráticos y transitan por sus oficinas, lejos de ocupar una posición pasiva, reconocen y delimitan aquellas esperas que son tolerables de aquellas que no y al hacerlo, establecen un “pacto de ciudadanía” en el que negocian los tiempos y mecanismos legítimos de funcionamiento del Estado. Entendemos al “pacto de ciudadanía” como una modulación específica que adquiere el lazo de ciudadanía, producto de ese encuentro particular con ese Estado concreto. Consiste en una negociación situada entre Estado y sectores populares, que admite las lógicas burocráticas que el Estado propone pero también tiene condiciones y habilita la posibilidad de que esos mecanismos se desborden. En este caso concreto, las personas reconocen que en este vínculo con el Estado hay un tiempo de espera “natural” que incluye tres momentos: el que transcurre entre sacar el turno y ser atendido, el que requiere la realización misma del trámite (ya sea que cuente con el tiempo de “*la cola*”, en el caso de la oficina de 13 y 44, las horas en la sala de espera y la duración de la atención una vez que toca su turno) y finalmente, los días que pasan entre que se realizó exitosamente el trámite y que efectivamente cobran la AUH. Ese plazo, que en total suma aproximadamente 2 meses, es parte del acervo común de conocimiento con el que cuentan las personas que se acercan a la oficina y conforma uno de los pilares del acuerdo tácito del vínculo que establecen con la ANSES.

Asimismo, las personas plantean que el Estado deberá atenderlas el día en que se acercaron a la oficina con turno, o en su defecto, les deberá garantizar que las atenderá al día

siguiente. Pueden admitir la demora, e incluso el cambio de día, pero no que se desentienda de su demanda. Cuando el recorrido conocido y anticipado por su conocimiento previo acerca de cómo debe desarrollarse el circuito por las oficinas públicas encuentra un obstáculo en la trayectoria “esperada”, se puede apelar a canales de reclamo que, desde la excepcionalidad de la protesta, buscan reencauzar el vínculo. En esa negociación, los sectores populares muestran que producen un acuerdo situado en el que se definen parámetros concretos de ciudadanía.

Asimismo, otro aspecto que se conviene es el contenido de género que tendrá el trato. Cuando el trámite transcurre sin inconvenientes, las mujeres pueden ocupar su rol de mujeres-madres y cumplir así con la expectativa del propio Estado sobre la moralidad femenina. No obstante, puede suceder que la situación se tense y produzca que aparezcan como mujeres-en-la-protesta, transgrediendo así el rol esperado que en este caso el policía les asignaba *a priori*.

Este “pacto ciudadano” se termina de formular incorporando las percepciones de los agentes estatales en torno a la propia tarea y a la relación del Estado con la ciudadanía, que tamiza los modos de aparición de las oficinas públicas como cara burocrática del Estado. Respecto a la interacción que se genera con los agentes estatales, pudimos reconocer un contraste entre ambas oficinas. Encontramos por un lado, que algunos empleados consideran que, entre otros propósitos, sus medidas de fuerza pueden contribuir a mejorar sus condiciones laborales y consecuentemente, y en un plazo de alcance medio, a mejorar el modo de atención de quienes acuden a las oficinas. Por otro, en los registros de campo vemos que esas medidas, lejos de ser un modo de protección de sus derechos significan -a los ojos de quienes sufren las consecuencias inmediatas (no ser atendidos, perder un día de trabajo)- una falta de respeto frente y sobre la cual instalar una demanda. Claro que tampoco es lineal el sentido que los empleados imprimen a su modo de comprender al Estado. El malestar no se expresa de la misma manera en todos los empleados: para algunos, el impacto es directo sobre su tarea cotidiana y condiciones laborales, encuentran sus propios derechos laborales afectados porque deben ocuparse de una mayor cantidad de tareas en el mismo tiempo laboral. Para otros, el énfasis está puesto en cuestionar el modo en que esas dinámicas administrativas problemáticas tiñen la manera en que la política llega

a los receptores: ¿se puede pensar en avances de una política de derechos cuando, en palabras de David, el Estado “*trata a las personas como ganado*”? Allí, los supuestos sobre los que los empleados estatales desarrollan sus tareas son medulares para comprender el tipo de cuestionamiento que hacen al modo que adopta la materialización del Estado en el caso de la AUH. Esos cuestionamientos son relevantes en tanto tienen efectos en las condiciones que adopta la atención al público, desde el trato cotidiano con que interactúan, las características edilicias que adoptan las oficinas y la mirada de lo público que sus acciones gremiales construyen en la perspectiva de quienes acuden a las oficinas.

De este modo, podemos ver cómo a través de este “pacto ciudadano” se configura en este escenario particular una ciudadanía *de hecho*: desde los gestos, las emociones y las concepciones que los propios empleados tienen de su tarea y de su vínculo, hasta las rutinas que los sectores populares están dispuestos a sostener dentro de su recorrido por los circuitos de las oficinas públicas, así como los límites a partir de los cuales se sienten vulnerados u objeto de falta de respeto e irrumpen e interrumpen ese vínculo cotidiano. De este modo, los márgenes de certidumbre e incertidumbre que se entablan en la relación entre Estado y sectores populares, lejos de ser fijos y estar tipificados, pueden ser corridos por uno u otros, y ello tendrá efectos particulares en la disposición de quienes individualmente recurren a las ventanillas del Estado. Si ponemos en consideración que la cantidad de receptores de la AUH se multiplica por miles, como así también las oficinas encargadas de tramitar el programa, esta configuración situada del vínculo con la ANSES puede ser significativa para habilitar otras vivencias del vínculo con el Estado por parte de los sectores populares, que incluso en muchos casos puede contraponerse a esos otros Estados conocidos previamente (el hospital, el registro de la personas, oficina de migraciones, el banco, por poner solo algunos ejemplos) y colaborar con comprender con mayor precisión cómo se solapan los “pactos ciudadanos” que los sectores populares ponen en práctica.

Bibliografía

-Arceo, Nicolás, González Mariana, Mendizábal Nuria y Basualdo Eduardo (2010): “El nuevo patrón de crecimiento y su impacto sobre el mercado de trabajo”, en *La economía*

- Argentina de la post-convertibilidad en tiempos de crisis mundial*, CIFRA-CTA, Ed. Cara o Ceca, Buenos Aires.
- Aretxaga, Begoña (2003). "Maddening States" in *Annual Review of Anthropology*, Vol. 32 (2003), pp. 393-410.
- Auyero, J. (2001) *La política de los pobres. Las prácticas clientelistas del peronismo*. Buenos Aires: Manantial.
- _____ (2011). "Patients of the state. An Ethnographic Account of Poor People's Waiting" in *Latin American Research Review*, Vol. 46, No. 1. Latin American Studies Association. (Pp. 5-29).
- _____ (2013). *Pacientes del Estado*, Eudeba, ISBN: 9789502322339
- Barragán, Rossana y Fernanda Wanderley "Etnografías del Estado en América Latina. Presentación del dossier" en *Íconos. Revista de Ciencias Sociales*. Num. 34, Quito, mayo 2009, pp. 21-25 © Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales-Sede Académica de - Ecuador. ISSN: 1390-1249 pp. 21-25.
- Belvedere, Martínez et al. (2012). *Para ustedes del otro lado: la producción continua del orden y las marginaciones sociales en las rutinas cotidianas de "hacer la cola" para acceder a servicios públicos en la ciudad de Buenos Aires*, documentos de trabajo n°63, Bs As, IIGG.
- Bustos, Juan Martín y Soledad Villafañe (2011). *Asignación Universal por Hijo. Evaluación del impacto en los ingresos de los hogares y el mercado de trabajo*. Dirección de Estudios y Coordinación Macroeconómica, SSPTyEL. Ministerio de Trabajo.
- Chatterjee, Partha (2011). "La política de los gobernados" en *Revista Colombiana de Antropología*. Volumen 47 (2), julio-diciembre 2011, pp. 199-231.
- D'Amico, María Victoria (2013). "Decir, hacer, sentir. Las emociones en la producción cotidiana de "lo estatal"" en Viguera, Retamozo y Schuttenberg (comps.) "Peronismos, izquierdas y organizaciones populares. Movimientos e identidades políticas en la Argentina contemporánea", La Plata: EDULP. (pp. 211-234)
- Das, V y Poole, D (2008). "El estado y sus márgenes. Etnografías Comparadas", en *Cuadernos de Antropología Social* N° 27, pp. 19-52. FFyL – UBA – ISSN: 0327-3776
- Heller, Ágnes (2002 [1977]). *Sociología de la vida cotidiana*. Barcelona, Península.
- Manzano, Virginia (2009). "Un barrio, diferentes grupos: Acerca de dinámicas políticas locales en el distrito de La Matanza" en Grimson, Ferraudi Curto y Segura (comps.) *La vida política en los barrios populares de Buenos Aires*, Bs. As., Prometeo.
- Merklen, D. (2005). *Pobres ciudadanos. Las clases populares en la era democrática (Argentina 1983-2003)*, Buenos Aires: Gorla
- Quirós, Julieta (2006a) "Movimientos piqueteros, formas de trabajo y circulación de valor en el sur de Gran Buenos Aires" en *Anuario de Estudios en Antropología Social*, Bs. As., IDES.
- Quirós, Julieta (2006b). "Políticas sociales y movimientos piqueteros: análisis de un universo de obligaciones recíprocas en el sur del Gran Buenos Aires". En: 25a Reunión Brasileira de Antropología, Goiania.
- Salvia, Agustín, Julieta Vera y Santiago Poy, 2015. "Cambios y continuidades en la estructura ocupacional urbana argentina". En LINDENBOIM, Javier, & SALVIA, Agustín (Eds.). *Hora de balance: proceso de acumulación, mercado de trabajo y bienestar. Argentina, 2002-2014*. Buenos Aires: Eudeba.

-Schijman, Emilia y Jean François Laé (2011) “Las rondas de las mujeres por las ventanillas del Estado. Etnografía de un trabajo invisible” en *Trabajo y Sociedad*, Núm.16, 2010 N° 16, vol. XV, Verano 2011, Santiago del Estero, Argentina ISSN 1514-6871 (Caicyt-Conicet) - www.unse.edu.ar/trabajosociedad pp. 67-83

-Scribano, A. (2010). Primero hay que saber sufrir...!!! Hacia una sociología de la ‘espera’ como mecanismo de soportabilidad social. En *Sensibilidades en juego: Miradas múltiples desde los estudios sociales de los cuerpos y de las emociones* (pp. 169189). Córdoba: CEA-CONICET

-Wanderley, Fernanda (2009) “Prácticas estatales y el ejercicio de la ciudadanía: encuentros de la población con la burocracia en Bolivia” en *Íconos. Revista de Ciencias Sociales*. Num. 34, Quito, mayo 2009, pp. 67-79.