

ARGENTINA

**PROGRAMA DE INTEGRACIÓN URBANA E INCLUSIÓN SOCIAL Y
EDUCATIVA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES**

**Línea de Crédito Condicional (AR-O0005) y primera operación (AR-L1260), con
financiamiento del Banco Interamericano de Desarrollo**

**PLAN DE CONSULTAS Y DISPONIBILIDAD
DE INFORMACIÓN**

Informe de avance | Agosto 2017

**Ministerio de Hacienda,
Unidad de Financiamiento con Organismos Multilaterales de Crédito
Jefatura de Gabinete de Ministros,
Secretaría de Integración Social y Urbana (SECISYU)
Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**

PLAN DE CONSULTAS Y DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN

Informe de Avance | Agosto 2017

En este documento se pretende: a) describir las estrategias de interacción que la SECISyU ha impulsado en el barrio en el marco del Plan Urbano Integral (apartado 1); b) desarrollar una propuesta metodológica para el desarrollo de nuevas acciones de socialización y diseño participativo (apartado 2); c) presentar el mecanismo de gestión de inquietudes, reclamos y conflictos que se utilizará el marco del Programa y del Plan Urbano Integral en general (apartado 3) y d) recopilar las nuevas acciones impulsadas por la Secretaría en el marco del presente Plan de Consultas (apartado 4).

En cuanto a las acciones ya realizadas, si bien se han desarrollado consultas e instancias participativas respecto de una gran variedad de acciones, se le ha dado foco a aquellas relativas a los componentes comprendidos por el Programa: equipamiento social, infraestructura, desarrollo y mejora del espacio público y mejoramiento de vivienda. Todo ello se ha desarrollado (y se continúa desarrollando) a través de un abordaje multi-actoral, el cual se describe en los apartados siguientes.

1. Antecedentes del proceso de consulta: análisis de actores y abordaje propuesto

1.1 Reglas, formas organizativas y formas de acción colectiva

A fin de comprender las instancias participativas propuestas resulta fundamental conocer aquellas reglas, formas organizativas y formas de acción colectiva que conviven en el territorio, generando espacios participativos y empoderando actores respecto de las decisiones de aquellos asuntos de orden público. Para el desarrollo de esta recopilación, se tomará como insumos a aquellos hallazgos y resultados de relevamientos y trabajo de campo que ha llevado a cabo la SECISYU, tales como focus groups y entrevistas realizadas entre los meses de junio y septiembre de 2016.

El Barrio 31 cuenta con un Estatuto, el cual constituye un marco de acción que habilita, pero que a la vez restringe, la participación al sistema político. El mismo surge en agosto de 2010, a partir de la intervención de la secretaria ad hoc para villas del Juzgado en lo Contencioso Administrativo y Tributario N°2 de la Ciudad a cargo del Dr. Andrés Gallardo y se consolida como resultado de la realización de talleres, reuniones y encuentros con referentes y vecinos del barrio. En aquel entonces, el magistrado estuvo a cargo del proceso electoral y la Asociación Civil por la Igualdad y la justicia (ACIJ) participó como veedora del proceso. La última elección, realizada en el mes de julio de 2015, de la cual resulta la actual conformación de cuerpos de delegados fue coordinada por el Instituto de Vivienda de la Ciudad a partir del re-empadronamiento de electores.

Según las entrevistas:

“Con el estatuto cambia el barrio, cambia desde el punto de vista político; o sea, territorialmente nacen los sectores. Antes no existía eso, solo 31 bis y 31 y nada más. Por otro lado, nace un nuevo sistema, en el barrio las manzanas comienzan a estar regidas por un delegado, hay una junta de delegados por sector que eligen a un consejero que es el representante de cada sector en la junta del barrio que son elegidos cada seis meses. Por supuesto que el Estatuto cambió mucho las cosas (...) antes de que existieran los sectores, todo el barrio era manejado por una persona corrupta que no permitía el desarrollo democrático de todos los sectores, sino de donde él quería y sacaba dividendos” (Referente histórico, 70 Años, masculino, Cristo Obrero)

“La cuestión de lo participativo se confundió un poco, porque se limitó a darle participación al sistema político local del barrio. Como el objetivo era evitar conflictos, ¿cómo se evitaban?, dejando conformes a los referentes. Por ejemplo, la manera de distribuir o priorizar obras en el barrio, estaba sujeta a quien pisaba más fuerte, quien reclamaba más; cuando en realidad había ciertas secuencias técnicas y lógicas que hubieran sido mucho más operativas y hubieran dado más resultado, sin hablar de las necesidades más inmediatas.” (Arquitecto asesor de Cooperativas, 55 años)

El estatuto establece tres niveles de representación territorial: la manzana, como unidad territorial básica; los sectores, conformado por manzanas solidarias con una identidad e historia compartidas y el barrio, constituido por los sectores unificados para su representación externa. Los representantes

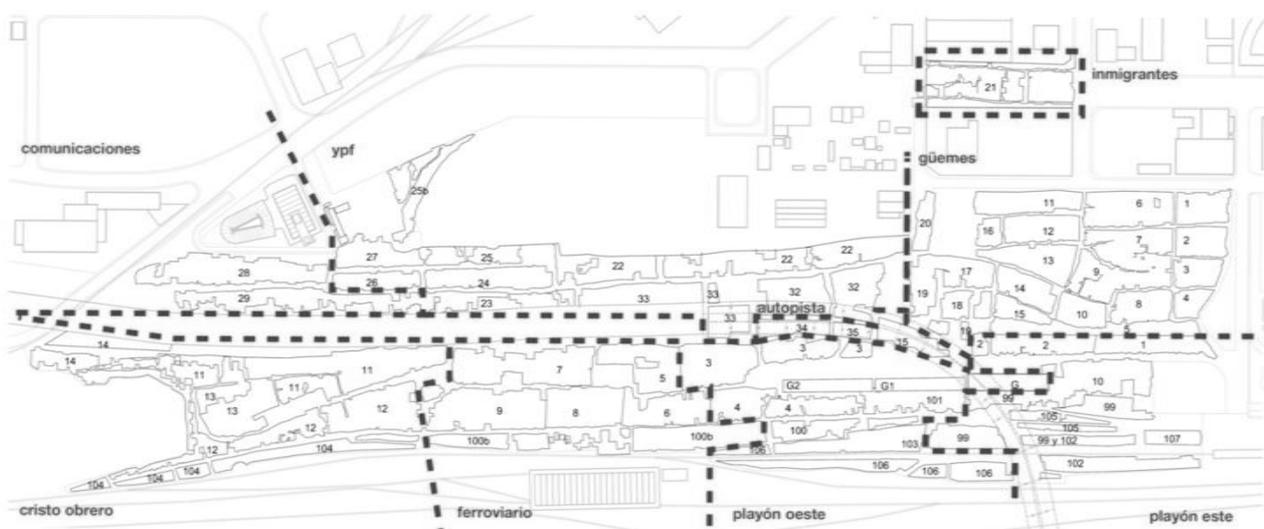
de manzana (delegados) surgen de elecciones directas entre sus vecinos y vecinas y los cargos tienen una vigencia de 3 (tres) años, la Junta de Sector está conformada por la totalidad de representantes de las manzanas que lo componen y el Consejo del Barrio se compone de diez miembros (consejeros) los cuales son designados uno por cada junta de sector (a excepción de Güemes que designa dos, ver Tabla 1 y Fig. 1).

Tabla 1: Manzanas y sectores

Sector	Manzanas	Delegados	Consejeros
Autopista	15bis / 34 / 35 / 36	6	1
Comunicaciones	28/29	4	1
Cristo Obrero	11 / 12 / 13 / 14 / 104	17	1
Ferroviario	5 / 6 / 7 / 8 / 9 / 100bis	11	1
Güemes	1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 7 / 8 / 9 / 10 / 11 / 12 / 13 / 14 / 15 / 16 / 17 / 18 / 19 / 20	31	2
Inmigrantes	21	5	1
Playón Este	1 / 2 / 10 / 99 / 102 / 105 / 107	21	1
Playón Oeste	3 / 4 / 100 / 101 / 103 / 106 / G / G1 / G2	21	1
YPF	22 / 23 / 24 / 25 / 25bis / 26 / 27 / 32 / 33	13	1
(9 sectores)	(74 manzanas)	129	10

Fuente: Estatuto Barrio 31 Carlos Mugica

Figura 1: Plano de manzanas y sectores



Fuente: Estatuto Barrio 31 Carlos Mugica

El Estatuto no solamente regula el proceso electivo en el barrio, sino que también reglamenta funciones y obligaciones de los representantes, dentro de las cuales se encuentran cuestiones relativas a la urbanización:

- Impulsar y participar activamente en las diversas instancias existentes y a crear con el objetivo de la definitiva inclusión social y territorial del Barrio.
- Llevar la voz y el consenso mayoritario a las diversas instancias de representación que ejerza.
- Difundir en el barrio los planes y proyectos destinados a su manzana o sector, a fin de recabar consultas y opiniones a trasladar a las autoridades responsables de los mismos.
- Seguir y acompañar las tareas de mejoramiento de las condiciones de habitabilidad en el barrio.
- Recibir y encauzar reclamos respecto de la falta o deficiente provisión de servicios públicos básicos acompañando las gestiones iniciadas por los vecinos y vecinas ante los organismos responsables.
- Solicitar y establecer prioridades para la extensión de servicios de camiones hidrocinéticos y atmosféricos ante una alerta meteorológica.
- Observar el mantenimiento y respeto de los espacios públicos, informando de su ocupación indebida ante el organismo del GCBA con competencia.
- Realizar reuniones periódicas y promover la participación activa de los vecinos y vecinas.
- Colaborar con, acompañar y difundir el trabajo comunitario de las organizaciones barriales y de la sociedad civil que así lo soliciten.

Se aprecia una valoración positiva del cambio de organización política establecido por el estatuto en la mayoría de los entrevistados.

"Antes había un presidente en todo el barrio y una comisión vecinal. Después, como pioneros, fue la 31 la que forma un cuerpo de delegados. (...) dijimos basta y decidimos hacer dos votaciones. Una para cambiar el sistema, el barrio ya no quería más el sistema de presidente. Votamos y ganó que hubiera cuerpo de delegados. Después se hizo la siguiente votación para elegir los delegados (...) Nosotros cambiamos el sistema que era muy corrupto porque acá vendían terrenos... yo llegué a pagar la conexión del agua, pagar la bajada de luz. Era todo un negocio. Terminamos con eso. (...) Nos cansamos de eso. Por eso se cambió el sistema"(Delegado y cooperativista, 43 años, Ferroviario).

El sistema de representación política establecido por el Estatuto actúa como facilitador de la participación en el barrio, permitiendo la canalización de reclamos y de propuestas. Sin embargo, a partir de las entrevistas realizadas se observa que éste puede presentarse, a su vez, como un obstáculo para un involucramiento más activo y que, en algunas circunstancias, los consejeros y delegados utilizan los espacios participativos a fin de promover intereses individuales por sobre aquellos colectivos.

"Hicimos toda una planificación de todas las problemáticas: cuáles eran las calles que se inundaban, cuáles eran las casas, las manzanas que se inundaban, cuáles eran las casas que tenían problemas de electricidad (...)trabajamos con la gente de la facultad, vino Javier Fernández Castro" (Delegada, cooperativista y referente de organización social, 51 años, Güemes).

"...creo que también nosotros fuimos parte del asistencialismo del estado, fuimos la réplica. Siempre a la persona le dijimos«Quédese tranquila, nosotros le resolvemos el problema» y no «¿Tenés un problema?, bueno yo te acompaño. Vamos juntos»(Delegado y cooperativista, 43 años, Ferroviario).

El sistema de reglas establecido por el estatuto cobra vigencia en el polígono definido por la Ley N° 3.343, de modo que el sector San Martín (Fig. 2), de conformación posterior a su establecimiento, no cuenta con representantes formales electos y regidos de acuerdo a las mismas. Existen sí, en cambio, representantes de hecho o informales con una fuerte referencia construida al interior del sector.

Figura 2: Plano actual. Resaltado, el sector San Martín



Fuente: elaboración de la SECISYU, 2017

El mismo proceso que dio forma al estatuto que rige el sistema político imprimió su impulso a otra instancia organizativa. La llamada “Mesa por la Urbanización” se destaca así como un espacio que promueve la participación de organizaciones, referentes, delegados, consejeros y vecinos con el objeto de impulsar las acciones de urbanización. Alrededor de ella han confluído también un conjunto de técnicos (liderado por el Arq. Fernández Castro de la FADU) y legisladores de diversas fuerzas políticas. Este espacio cobra impulso a partir del debate y sanción de la Ley N° 3.343 de urbanización de las Villas 31 y 31 Bis y la convocatoria a una Mesa interdisciplinaria y Participativa, que redundó en la elaboración de un dictamen de anteproyecto de reglamentación de la Ley, que estipulaba cómo se llevaría adelante el proceso de urbanización. El cuerpo de este dictamen anticipaba un mecanismo de rendición de cuentas en donde el espacio podría pervivir ante el impulso de un plan de urbanización. Estancado el proceso legislativo, la Mesa persistió como espacio de organización barrial. Hoy cobra renovado vigor a raíz del Plan Urbano Integral, dado que se ha reanudado el debate legislativo, volviendo a poner sobre la mesa la discusión, entre otros componentes del proceso de urbanización, sobre un dispositivo de consulta y rendición de cuentas.

1.2 Estrategias de interacción propuestas: instancias de acompañamiento individual y espacios de participación colectiva

Más allá de estas formas organizativas existentes y en línea con las mismas, la SECISYU lleva a cabo un proceso de relacionamiento con diferentes actores del barrio, a fin de contribuir a la integración social urbana. Las instancias de interacción tienen lugar en cinco niveles: i) con cada hogar, ii) con agentes económicos, iii) con organizaciones sociales, iv) con el sistema político y v) con la ciudadanía en general. Mediante estas instancias se promueve la participación activa de la comunidad en la transformación física y social de su barrio, entendiendo que el involucramiento en la definición y solución de los problemas comunes es una condición necesaria para la viabilidad política y social de este proceso.

En este sentido, se plantea la necesidad de un abordaje multi-actoral que pueda articular estrategias de acompañamiento, y participación que contemplen a todos los actores del barrio. Las instancias que tienen lugar en este marco transcurren simultáneamente en dos planos, uno que comprende los aspectos generales del Plan integral y otro que aborda los aspectos particulares de cada proyecto particular. La modalidad de trabajo propuesta comprende varios equipos en territorio (ver organigrama) para llevar adelante las instancias de interacción y validación social previstas en cada área programática. A continuación, se desarrolla el enfoque utilizado y las principales herramientas que se pueden emplear en cada caso:

		INSTANCIAS DE ACOMPAÑAMIENTO INDIVIDUAL	ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN COLECTIVA		
			CIUDADANÍA	ORG. SOCIALES	ACTORES POLÍTICOS
Plan de Urbanización Integral		Primer vínculo con los hogares, agentes económicos y organizaciones sociales en el marco de los relevamientos realizados	Reuniones con vecinos por sector	Reuniones con OSC y mesas de trabajo	Reuniones con el Consejo del Barrio, Juntas de Sector, delegados, referentes, cooperativas y la "Mesa por la Urbanización"
Integración Urbana	Infraestructura	N/A	Socialización en reuniones con vecinos por sector. Instancias participativas por proyecto	Reuniones con OSC del sector	Socialización al Consejo del Barrio y Juntas de Sector. Reuniones con delegados y consejero del sector afectado
	Espacios Públicos y Verdes	N/A	Socialización en reuniones con vecinos por sector. Instancias participativas por proyecto	Reuniones con OSC del sector y mesas de trabajo	Socialización al Consejo del Barrio y Juntas de Sector. Reuniones delegados y consejeros del sector afectado y cooperativas involucradas
	Mantenimiento higiene y saneamiento	N/A	Socialización en reuniones con vecinos por sector. Instancias participativas por sector	Reuniones con OSC del sector	Socialización al Consejo del Barrio y Juntas de sector. Reuniones periódicas con todas las cooperativas
Habitabilidad	Mejoramiento de vivienda	Acompañamiento a hogares , asesoramiento para actividades económicas y fortalecimiento de las organizaciones sociales	Socialización en reuniones con vecinos por sector. Instancias participativas por manzana o segmento	Reuniones con OSC	Socialización al Consejo del Barrio y Juntas de Sector. Reuniones con delegados de las manzanas afectadas y las cooperativas seleccionadas
	Reasentamiento	Acompañamiento a hogares , asesoramiento para actividades económicas y fortalecimiento de las organizaciones sociales	Socialización en reuniones con vecinos por sector. Instancias participativas por sector o manzana y segmento	Reuniones con OSC y mesas de trabajo	Socialización al Consejo del Barrio y Juntas de Sector. Reuniones con delegados y consejero del sector afectado
Desarrollo Humano	Equipamiento y soporte Social	Acompañamiento a hogares. Atención de demandas sociales.	Socialización en reuniones con vecinos por sector. Instancias participativas por proyecto		Socialización al Consejo del Barrio y Juntas de Sector.
	Desarrollo económico	Asesoramiento económico y laboral	Socialización en reuniones con vecinos por sector. Instancias participativas por proyecto		Socialización al Consejo del Barrio y Juntas de Sector. Reuniones con los delegados del sector y referentes involucrados

En el marco del modelo de abordaje multi-actoral expuesto arriba, tuvieron lugar una multiplicidad de instancias de socialización correspondientes tanto a aspectos generales del Plan como aspectos particulares de cada área programática o proyecto, involucrando a un conjunto de actores diversos.

A continuación, se presenta un registro de algunas de estas instancias. Cabe destacar que todos los procesos descritos se encuentran abiertos, por lo que se trata de información dinámica y en permanente actualización.

i) Hogares

En el marco del abordaje descrito, la SECISyU propone un conjunto de instancias que confluyen a la hora de encarar la estrategia de interacción con los hogares del barrio. Se parte de considerar que los sujetos poseen derechos vulnerados que deben ser restituidos por el Estado, como así también que éstos deben tener participación activa en este proceso.

El primer vínculo con los hogares se establece a través de un relevamiento socio-habitacional y demográfico, el cual fue realizado en el 2016, con el objeto de proveer información actualizada y desagregada del barrio (no se contaba con datos oficiales desde 2010). Dicho relevamiento, concebido desde esta perspectiva vincular, fue llevado adelante por trabajadores sociales que desarrollan una extensa entrevista sobre las condiciones habitacionales, laborales y de ingresos, de acceso a la salud, a la educación y a las políticas sociales en cada hogar, estableciendo un primer contacto y presentación de la Secretaría a todos los hogares relevados.

Entre los meses de abril y junio se realizó una primera barrida del relevamiento en todos los sectores y durante los meses de julio y agosto implementó una estrategia de revisitas. Actualmente, se ha comenzado una tercera barrida en los sectores que presentaron mayores niveles de ausentismo o rechazo. Como resultado de estas acciones, a la fecha se registran más de 6500 hogares relevados, que representan más de 60% del total estimado.

Tras este primer vínculo y un trabajo de diagnóstico, sobreviene, en el caso de los hogares en una situación de vulnerabilidad más crítica, un proceso de acompañamiento. El mismo consiste en una intervención de tipo consejería estructurada, organizada a largo plazo, con metas definidas acorde a contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida y al fortalecimiento de la autonomía de los hogares. Esta intervención de tipo acompañamiento es desarrollada por los mismos profesionales, en una relación de un trabajador social cada 30/40 hogares con distintas intensidades de intervención, acorde a estándares habituales para este tipo de dispositivos. El enfoque propuesto se estructura a partir de los siguientes supuestos:

- *Hogares como eje articulador de las intervenciones.* La intervención no es encarada sobre individualidades aisladas sino alrededor del hogar como unidad privilegiada para generar cambios sustantivos en las condiciones objetivas de vida.
- El enfoque de acompañamiento es de *abordaje integral*, teniendo en cuenta una multiplicidad de dimensiones que hacen a una situación de vulnerabilidad; no se limita por lo tanto a una problemática aislada sino que aborda un conjunto de problemáticas interrelacionadas, permitiendo conocer la influencia de una dimensión sobre la otra y dando como resultado un acercamiento integral a la realidad situacional. Desde esta perspectiva, se busca promover el acceso a bienes y servicios públicos en términos de derechos, a partir de una intervención estatal integral y coordinada.
- La vulnerabilidad social es entendida desde una *perspectiva situacional*. Se acompañará a los hogares en sus trayectorias de desarrollo, en los procesos de cambio ante comportamientos de riesgo y ante situaciones de crisis que puedan atravesar en sus biografías.

- *Proximidad, desde una perspectiva vincular y de cogestión.* Los profesionales serán cogestores que construyen el vínculo con los hogares, que tienen una participación activa en este proceso. Este marco de corresponsabilidad genera condiciones para el desarrollo de la autonomía y la autogestión familiar. En este sentido, no se focalizará en las problemáticas, sino en las potencialidades y en los distintos recursos que posee el hogar en relación a la superación de aquello que éstos consideren importante modificar, fortaleciendo este capital social para promover una mayor autonomía.

A la fecha, más de 1000 hogares se encuentran participando de este proceso de acompañamiento.

Finalmente, este enfoque de cercanía comprende la consolidación de un espacio de referencia gubernamental dentro del barrio. Se trata del desarrollo de un espacio (El “Galpón”) que centraliza la oferta de servicios y programas sociales del gobierno, a la vez que promueve un mejor y más amplio acceso a los mismos. Bajo este marco, se lleva adelante la atención, canalización y seguimiento de las demandas sociales de manera continua. A la fecha, se registran alrededor de 4000 demandas atendidas.

ii) Agentes Económicos

Un segundo conjunto de instancias de interacción tiene como sujetos a los agentes económicos del barrio. En este sentido, se propone conjugar diversas herramientas de asesoramiento, mentoría, talleres y cursos con el propósito de empoderar a estos actores. A partir de estas herramientas se procura mejorar las condiciones de empleabilidad y potenciar las oportunidades de empleo y autoempleo, a la vez que reducir la informalidad.

Si bien la mayoría de la población trabaja fuera del barrio, un 20% lo hace dentro del mismo, como reflejan los cientos de puestos y locales en el abarrotado paseo comercial que se abre paso desde la terminal de ómnibus, y las más de 1000 actividades económicas que se extienden a lo largo y ancho del barrio.

En este marco se han planteado cuatro líneas de intervención: asesoramiento emprendedor, formación en oficios, integración laboral, formalización e inclusión financiera, alrededor de las cuales se articulan las herramientas mencionadas.

Al día de hoy estas acciones arrojan unos 1900 inscriptos en la bolsa de trabajo, y más de cien entrevistas realizadas con posibles empleadores, 250 participantes en cursos de formación y 85 asesorías en curso.

iii) Organizaciones Sociales

Las organizaciones sociales de base tienen un papel destacado en el entramado del tejido socio-comunitario del barrio. Por un lado, como parte de redes de contención elementales en el marco de la situación de vulnerabilidad social y, por otro, como potentes instancias para canalizar la participación sociocomunitaria. Constituyen, en este sentido, un actor fundamental que debe ser tenido en cuenta a partir de estrategias que consideren la necesidad de fortalecer este rol así como la de generar instancias de asociatividad -entre ellas y con el Estado- y de favorecer la articulación con empresas y OSC con origen fuera del barrio.

El proceso de interacciones de la Secretaría con las organizaciones sociales del barrio tuvo como punto de partida la realización de un relevamiento que, del mismo modo que para los hogares, supuso un primer contacto y presentación. Este relevamiento es la base de un diagnóstico en función del cual se impulsaron tres líneas de acción en sintonía con los objetivos mencionados: (1) el

fortalecimiento de las organizaciones de base del barrio; (2) la articulación de redes entre ellas y la generación de vínculos con actores gubernamentales, privados y OSC del resto de la ciudad; y (3) la promoción de instancias de participación que las empoderen como protagonistas del proceso de urbanización. Las herramientas utilizadas a tal efecto son diversas: capacitaciones, visitas, actividades y programas de gobierno, convenios de gestión asociada, articulación público-privada, voluntariado, reuniones informativas y mesas de trabajo.

Esta estrategia se aborda desde un enfoque de gestión asociada, entendida ésta como una forma de cogestión entre Estado y sociedad que promueve la movilización y articulación de actores con peso diferenciado en los proyectos y políticas acordando grados de responsabilidad y compromiso mutuos. Este enfoque prioriza el fortalecimiento de los actores más débiles, cooperando en su desarrollo, para reducir su desigualdad en términos de poder económico, técnico y/o político respecto a otros actores.

Entre los meses de marzo y junio de 2016 se relevaron 72 organizaciones de base, proceso que supuso al menos una instancia de entrevista con cada una de ellas. En el mes de julio comenzaron las instancias de fortalecimiento; en este marco, se capacitó a 38 organizaciones, se realizaron casi 400 visitas de asesoramiento y seguimiento y se formularon 25 proyectos. Por otra parte se impulsaron diferentes mesas de trabajo por temática y se mantuvieron instancias específicas vinculadas a las intervenciones que tienen lugar en las manzanas o sectores en que las organizaciones realizan sus actividades comunitarias.

iv) Sistema Político

El barrio cuenta con un sistema político constituido por 129 delegados de manzana; nueve Juntas de Sector, conformadas por los delegados de manzana de cada sector, y un Consejo del Barrio, integrado por diez consejeros, uno en representación de cada junta de sector (a excepción de Güemes que designa dos a causa de su densidad poblacional). El sector San Martín, de conformación posterior al establecimiento de este sistema, no cuenta con representantes formales electos pero sí con representantes de hecho o informales con referencia construida al interior del sector.

Delegados, consejeros y representantes de hecho o informales detentan una representatividad y legitimidad no exenta de cuestionamientos pero que los convierte en actores fundamentales a la hora de generar consensos necesarios para el proceso de integración social y urbana. En el caso del sistema representativo formal, tal legitimidad se encuentra mediada por un reconocimiento institucional, toda vez que sus funciones implican la intermediación con distintos agentes gubernamentales.

El sistema político supone una oportunidad para construir consensos en los diferentes niveles de representación territorial. Permite trabajar simultáneamente con agendas específicas en cada nivel, generando los acuerdos necesarios para implementar las intervenciones en el territorio. Sobre esta base, se generan estrategias tendientes a establecer vínculos fluidos y sostenidos y canales de comunicación efectivos.

Estas estrategias deben comprender también la interacción con otros actores políticos relevantes para la construcción de tales consensos, tales como referentes históricos, referentes territoriales, organizaciones políticas, frentes o espacios de coordinación, cooperativas, etc.

- Los referentes históricos son referentes vinculados a la resistencia frente a los intentos de erradicación y a la lucha por el reconocimiento del arraigo y la urbanización. Pueden o no ser los representantes de las manzanas o sectores en los que viven.
- Los referentes territoriales son referentes que ejercen un control territorial ligado a la apropiación del espacio público (calles, plazas o canchas) o a la administración de una actividad que tiene lugar en él (feria comercial, torneos de fútbol, etc.). Su influencia es significativa,

aunque localizada. En general se trata de un rol que se conjuga con otros: el de delegado o consejero, el de cooperativista involucrado en una obra realizada en ese espacio público, etc.

- Una profusa vida política redonda en una gran cantidad de organizaciones. Algunas de ellas impulsan también actividades sociocomunitarias, de manera que la distinción entre una forma organizativa política y otra social es en ocasiones más conceptual que práctica. A su vez, en los casos en que los colectivos que las conforman o una parte de ellos se encuentran asociados como cooperativas, esta forma asociativa se presenta como una instancia de la propia organización, a la que queda subsumida. Vale decir que dichas organizaciones suelen encontrar tensiones con el sistema político representativo del barrio, toda vez que conviven con la vocación por representar asuntos de incidencia colectiva.
- Actualmente existen 14 cooperativas activas en el barrio. Como forma asociativa, las cooperativas suponen la participación igualitaria de los socios cooperativos en la distribución de excedentes y la toma de decisiones, si bien su desarrollo concreto a veces entra en contradicción con esos principios cooperativos. Las cooperativas desempeñan una función social fundamental como facilitadoras o intermediarias del acceso a fuentes de trabajo, en general con características de marcada precariedad. Ocupan un lugar central, no sólo en la dinámica laboral y económica, sino también en relación al proceso de transformación del barrio. Las cooperativas del barrio crecieron y se desarrollaron de manera vertiginosa bajo el impulso de la realización de obras de tendido pluvio cloacal y pavimentación bajo la supervisión del gobierno, en el marco del “Programa de Mejoras”. Actualmente se encuentran en un proceso de reconversión de su rol hacia tareas de limpieza y mantenimiento, obras de mejoramiento del espacio público y de vivienda. Si bien su interés se asienta sobre este rol principal, también puede trascenderlo. En algunos casos, las cooperativas están lideradas por referentes con una larga trayectoria política y social o constituyen herramientas de organizaciones a las que se encuentran orgánicamente ligadas. Asimismo, se manifiesta una notable imbricación entre cooperativas y sistema político, como puede verse en el frecuente ejercicio de ambos roles por un mismo individuo, y en una compleja trama de intereses que encuentra a algunos de ellos compartiendo y/o disputando distintos tipos de recursos.
- La Mesa por la Urbanización, a la que ya se hizo referencia anteriormente es un espacio que promueve la participación de organizaciones, organizaciones, referentes, delegados, consejeros y vecinos en torno al desarrollo de acciones tendientes a lograr la urbanización del barrio.

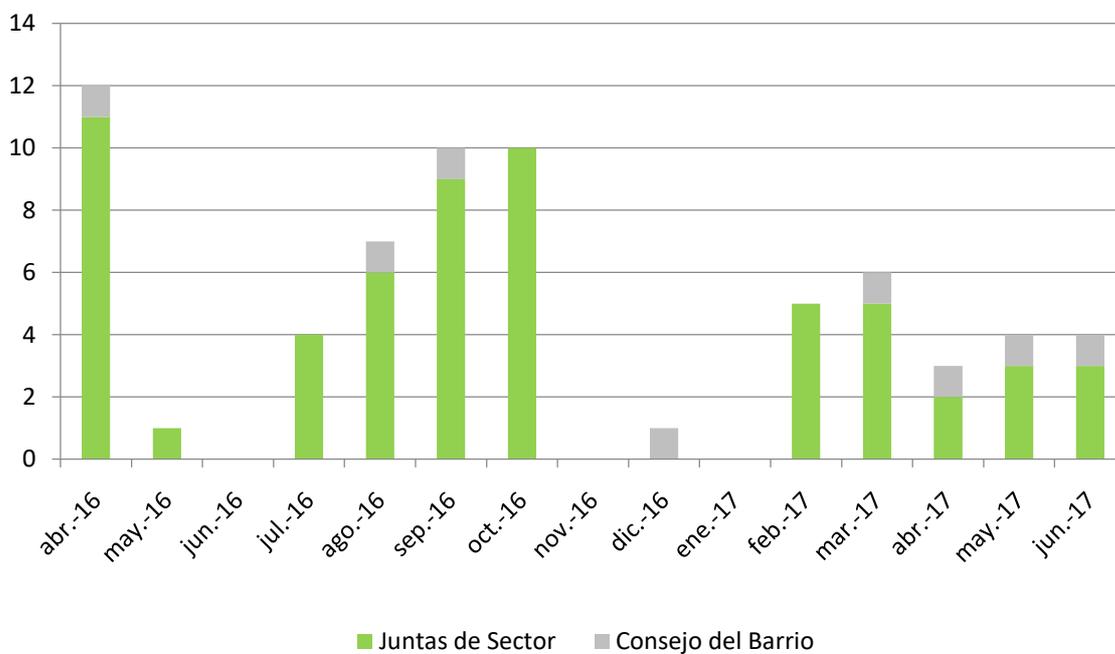
La Secretaría ha establecido una interacción constante con todos estos actores. En cuanto al sistema político, en el mes de abril de 2016 se realizó una primera tanda de reuniones con el Consejo del Barrio y las Juntas de Sector de todos los sectores para presentar la Secretaría y los aspectos generales del Plan, anticipando la primera tanda de reuniones con vecinos por sector y abordando el mismo temario. Desde entonces se siguieron haciendo reuniones periódicas con ambas instancias a fin de socializar los avances en relación a los diferentes componentes del plan. Paralelamente se realizaron reuniones con las Juntas de los sectores o los delegados de las manzanas afectadas por cada intervención particular. En los siguientes gráficos y tablas puede observarse la distribución mensual y por sector de tales instancias.

Tabla 2. Distribución de instancias con el sistema político, por sector

	Juntas de Sector	Consejo del Barrio
Autopista	7	8
Comunicaciones	4	
Cristo Obrero	7	
Ferroviario	5	
Güemes	5	
Inmigrantes	4	
Playón Este	6	
Playón Oeste	7	
San Martín	6	
YPF	8	
TOTAL	59	8

Fuente: elaboración de la SECISYU, 2017

Figura 3. Distribución mensual de instancias con el sistema político, según tipo



Fuente: elaboración de la SECISYU, 2017

En relación al resto de los actores mencionados, cabe destacar el trabajo sostenido que se ha realizado con las cooperativas del barrio, como indica la tabla a continuación. Se han generado también numerosas instancias de reunión e intercambios con el espacio de la Mesa por la urbanización.

Tabla 3. Instancias con cooperativas

Fecha	Instancia
Enero - Marzo (2016)	Presentación de la Secretaría y el Programa
28 de marzo a 8 de abril (2016)	Presentación del Plan de Higiene y Saneamiento
Abril (2016)	Negociación de los términos de los convenios
Mayo (2016)	Presentación de documentación y firma de convenios para el mes de abril
Junio (2016)	Presentación de documentación y firma de convenios para el período mayo-junio
27 de junio al 8 de Julio (2016)	Renegociación de los términos de los convenios
25 de Julio al 5 de agosto (2016)	Presentación de documentación y firma de convenios para el periodo julio-diciembre
Julio a Agosto (2016)	Reuniones con cooperativas seleccionadas para mejoramiento de vivienda en la mz G1
Diciembre (2016)	Negociación de los términos de los convenios
Diciembre (2016) – Enero (2017)	Presentación de documentación y firma de convenios para el período enero-junio

Fuente: elaboración de la SECISYU, 2017

v) Ciudadanía

La planificación participativa es un instrumento fundamental para viabilizar el diálogo entre diversos agentes que representan posiciones de poder variables. Dicho diálogo es entendido como componente fundamental en procesos democráticos para lograr cambios estructurales y construir sociedades que garanticen derechos humanos y calidad de vida. Esta aproximación involucra al Estado, a la sociedad civil, al sector privado y a la ciudadanía en general, en la resolución de los problemas de desarrollo a través de la generación de pactos y acuerdos sobre el modelo de sociedad que se quiere consolidar. Los procesos de planificación participativa apuntan a crear y fortalecer instancias de empoderamiento social e influencia en las decisiones sobre los asuntos de orden público. Se orienta a lograr que más ciudadanos, colectivos y organizaciones de todo tipo sean sujetos de una participación real que dé cuenta de las relaciones de poder existentes y fomente la redistribución de ese poder en favor de la equidad social.

Toda estrategia de participación ciudadana en un proceso de planificación debe enmarcarse en un conjunto de principios, los cuales proveen una orientación estratégica al momento de tomar definiciones metodológicas sobre cómo organizar el proceso de participación. Estos principios son la transparencia y el acceso a información oportuna, entendible y completa, la voluntariedad, la no exclusión, la equidad, la diversidad y la receptividad. En el proceso de participación ciudadana existen diferentes niveles de involucramiento y grado de influencia de opiniones y propuestas en la

toma de decisión. Estos niveles se dividen en informativo, consultivo, decisorio y de cogestión, y existen herramientas específicas para cada uno de ellos.

En el caso del Plan Urbano Integral, las herramientas que se utilizan son de tres niveles:

- Informativas, de doble vía: Afiches, volantes y folletería, cartas, avisos en medios de comunicación, páginas web, material audio-visual, maquetas, reuniones, talleres de diverso tipo, encuestas, entrevistas con informantes claves, grupos focales, recorridas de observación, mapeos colectivos
- Consultivas: Reuniones, asambleas, plebiscitos, urnas o buzones, PQRS
- Decisorias: Mesas de trabajo, negociación y resolución de conflictos

Este conjunto de herramientas se articulan en cada proceso participativo con el objeto de favorecer el encuentro comunitario y la construcción de consensos, promoviendo la participación real y activa de la población en el proceso de transformación de su entorno. En el marco de estos procesos comienza a tener lugar una planificación conjunta de las intervenciones físicas y sociales, que nutre las distintas etapas del ciclo de gestión de proyecto retroalimentándolo a partir del conocimiento nuevo construido en la interacción entre los diferentes actores.

Desde esta perspectiva de planificación participativa, cada intervención del Plan Urbano Integral, supone un proceso participativo que se compone de una serie de instancias de diverso tipo concatenadas entre sí. Todas ellas conforman el módulo participativo de tal intervención y son concebidas como una parte constitutiva y necesaria de la misma. Las herramientas a utilizar son seleccionadas en cada caso según el tipo de intervención y el contexto socio-comunitario en que ésta tendrá lugar. Se trata de un proceso continuo, que se desarrolla antes, durante y después de cada intervención, encadenándose con otros procesos participativos de otras intervenciones, tejiendo la trama de participación ciudadana en el proceso de integración social y urbana.

Entre los meses de Junio y Julio de 2016 se llevó adelante una primera ronda de reuniones con vecinos por sector (ver Tabla 4) en las cuales se presentaron los aspectos generales del Plan Urbano Integral. En todos los casos se propuso una primera instancia de preguntas e intervenciones de los vecinos, seguida de una exposición del Secretario de Integración Social y Urbana (ver Tabla 5) y una nueva ronda de preguntas e intervenciones y debate. Se dispuso asimismo una urna para preguntas, reclamos y comentarios.

Tabla 4. Primera ronda de reuniones con vecinos por sector

Sector	Fecha
Autopista	30 de Junio de 2016
Comunicaciones	8 de Junio de 2016
Cristo Obrero	4 de Junio de 2016
Ferroviano	9 de Junio de 2016
Güemes	28 de Junio de 2016
Inmigrantes	2 de Junio de 2016
Playón Este	28 de Julio de 2016
Playón Oeste	30 de Julio de 2016
YPF	24 de Junio de 2016

Fuente: elaboración de la SECISYU, 2017.

Tabla 5. Primera ronda de reuniones con vecinos por sector: contenidos

(Quiénes)	Presentación de la SECISyU
(Qué)	Se está trabajando en un programa que comprende: - la realización del 100% de la infraestructura: red pluvio cloacal, red de agua, pavimento, luminaria pública y cableado (tendido eléctrico y de telecomunicaciones); - el mejoramiento de los espacios públicos y un plan de mantenimiento y basura 0; - el mejoramiento de vivienda existente; - una transformación social. Modelo de acompañamiento.
(Cómo)	Con la participación de toda la comunidad.

Fuente: elaboración de la SECISYU, 2017.

Tras esta primera experiencia tuvo lugar una segunda ronda de reuniones que tiene como objeto profundizar sobre los avances en relación a los diferentes componentes del Plan Urbano Integral (infraestructura, espacio público, vivienda, equipamiento y soporte social, desarrollo económico) y la metodología de abordaje propuesta (instancias de acompañamiento, procesos participativos), así como socializar los resultados de la evaluación social y los criterios de gestión ambiental para las intervenciones físicas. La primera de estas reuniones tuvo un carácter general, y a partir de entonces comenzó a replicarse por sector. Esta segunda ronda no se ha completado al momento de elaboración del presente informe

Tabla 6. Segunda ronda de reuniones con vecinos por sector

Sector	Fecha
-	10 de noviembre de 2016
Comunicaciones	22 de noviembre de 2016
Cristo Obrero	20 de diciembre de 2016
Güemes	30 de noviembre de 2016
Playón Este	2 de diciembre de 2016
Playón Oeste	15 de febrero de 2017
YPF	13 de diciembre de 2016

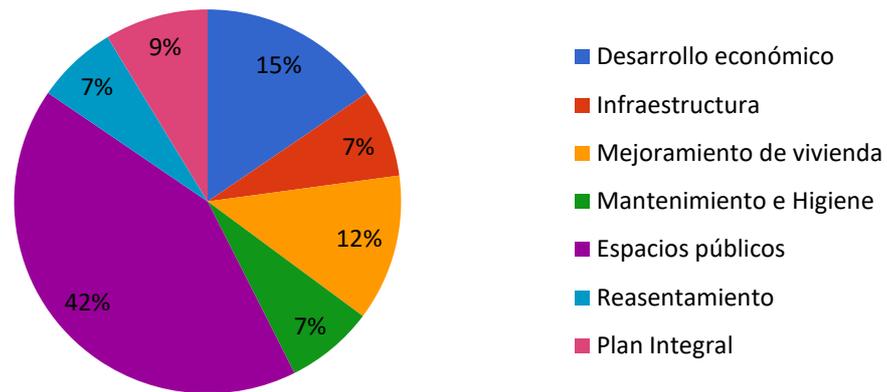
Fuente: elaboración de la SECISYU, 2017.

- Cantidad de reuniones realizadas: 16
- Cantidad de vecinos participantes: 50/60 (promedio por reunión)

Paralelamente, desde el mes de marzo de 2016 tuvieron lugar una serie de instancias vinculadas a las primeras intervenciones del Plan. Dichas instancias involucraron metodologías y niveles de participación diversos según el carácter de cada intervención y las limitaciones u oportunidades identificadas en cada caso según criterios técnicos y sociocomunitarios.

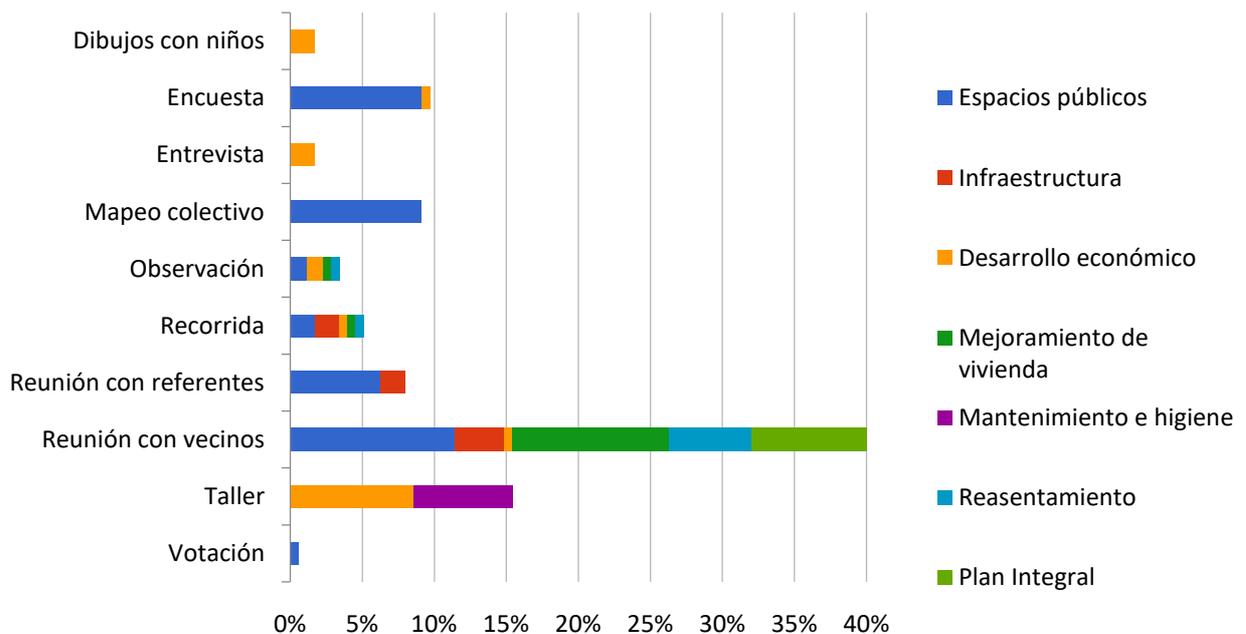
- Cantidad de instancias participativas realizadas: 260
- Cantidad de participaciones: 7850 (total), 30 (promedio por instancia)

Figura 4. Instancias participativas por área programática



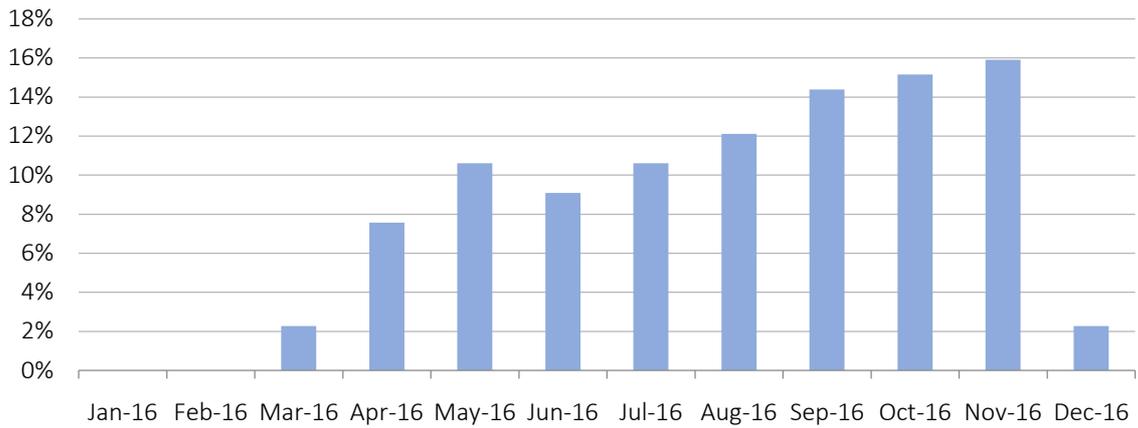
Fuente: elaboración de la SECISYU, 2017.

Figura 5. Metodologías utilizadas por área programática

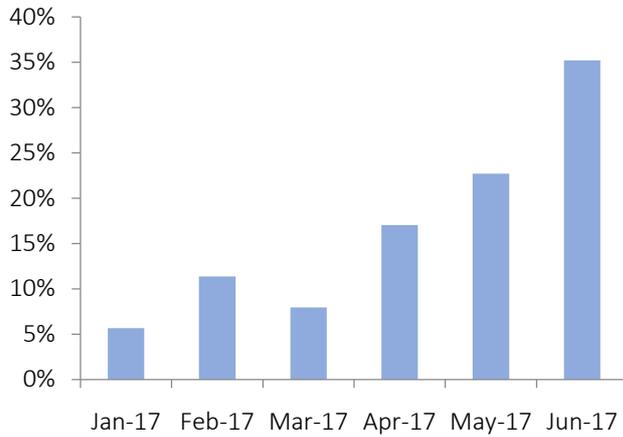


Fuente: elaboración de la SECISYU, 2017.

Figura 6. Instancias participativas por mes

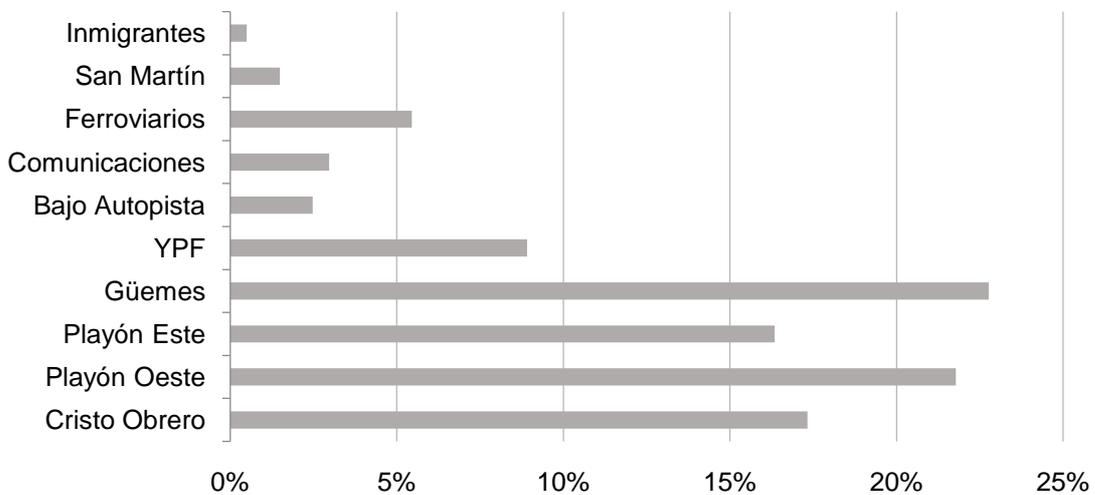


Fuente: elaboración de la SECISYU, 2017.



Fuente: elaboración de la SECISYU, 2017.

Figura 7. Instancias participativas por sector



Fuente: elaboración de la SECISYU, 2017.

Las instancias de acompañamiento y participación hasta aquí descritas articulan el modelo de abordaje multi-actoral propuesto para la gestión comunitaria del proceso de integración social y urbana. Tal modelo constituye un soporte metodológico que proporciona el marco para que la participación de la comunidad pueda darse en todas las etapas de este proceso.

2. Propuesta metodológica para reforzar el proceso de consulta

Si bien la SECISYU ha desarrollado un amplio trabajo en cuanto a participación y gestión asociada con los diferentes actores del barrio, el BID establece que para las operaciones de Categoría B, tales como el Programa en cuestión, se deberán realizar consultas con las partes afectadas por los diferentes proyectos específicos que se financiarán por lo menos una vez, preferentemente en la etapa de preparación del proyecto. Por ello, en el marco de las actividades que la SECISYU se encuentra desarrollando en materia de planificación participativa y gestión asociada, y de forma coordinada con estas actividades, se deben planificar instancias de socialización de las intervenciones y acciones previstas por el Programa.

Se propone la realización de dos tipos de instancias participativas, según corresponda. Por un lado, instancias de socialización de proyectos a financiar donde éstos se presentan y validan. Por el otro, instancias de diseño participativo donde la población tiene oportunidad de influenciar el diseño de las obras en una etapa preliminar.

En este sentido, para algunas de las intervenciones estipuladas, entendemos que el proceso participativo debe ser más profundo e incluir instancias que puedan recabar aquellas necesidades específicas y recomendaciones de aquellos grupos que resultarán beneficiados de las mismas. Entonces, en estos casos existirá una primera instancia de socialización de las obras generales a desarrollar y, en una segunda instancia, se implementarán encuentros de diseño participativo para cada uno de los sub-proyectos de este tipo que se lleven a cabo.

A continuación, se presenta una tabla resumen de las instancias previstas para las intervenciones a financiar en el primer tramo:

Tabla 7. Resumen de las instancias participativas previstas

Intervenciones	Socialización	Diseño participativo
Polo Educativo	X	N/A
Acueducto	X	N/A
Mejoramiento externo de la vivienda	X	X
Desarrollo y Mejora del Espacio Público	X	X

2.1 Eventos de socialización de las intervenciones

Objetivo de la convocatoria

Sobre la base de lo expuesto arriba, será necesario llevar a cabo encuentros de socialización para cada una de las mencionadas intervenciones del Programa Integración Urbana y Educativa en el Barrio 31 y en la CABA (CCLIP y primera operación individual) por separado, debido a que las mismas apuntan a diferentes audiencias.

El BID entiende este proceso como un diálogo constructivo entre las partes afectadas y el proponente de los proyectos, en el cual cada participante escucha las opiniones, intereses, expectativas y propuestas de los demás. Se hace especial énfasis en que se trate de una consulta significativa, de la cual emerjan acciones concretas que tomen en cuenta las inquietudes e intereses de las demás partes.

En la siguiente tabla se presentan los temas que deberían tratarse para cada una de las intervenciones:

Tabla 8. Tipos de eventos y temas a tratar según intervención

Intervenciones	Tipo de evento	Temas a tratar
Polo Educativo	Reunión con vecinos en un espacio público o comunitario del sector	i) Principales intervenciones y sus beneficios, ii) Partes involucradas y responsables, iii) Esbozo de los marcos regulatorios y derechos,
Acueducto	Reuniones informativas con vecinos por obras de completamiento de red fina	iv) Principales impactos ambientales y sociales identificados, v) Principales medidas de gestión, y vi) Mecanismos existentes para atender a reclamos y solucionar conflictos.
Mejoramiento externo de la vivienda	Asambleas informativas de mejoramiento de vivienda	i) Tipo de problemáticas que dan lugar a las obras, ii) Principales intervenciones y sus beneficios, iii) Partes involucradas y responsables,
Desarrollo y Mejora del Espacio Público	Reuniones plenarias abiertas por manzana con los vecinos del Bajo Autopista	iv) Esbozo de los marcos regulatorios y derechos, v) Principales impactos ambientales y sociales identificados y medidas de gestión, vi) Detalles sobre las instancias de diseño participativo vii) Mecanismos existentes para atender a reclamos y solucionar conflictos.

En todos los casos, luego de la presentación de estos temas se deberán contestar preguntas e inquietudes, las que serán incorporadas como sugerencias a la versión final de los estudios que se hayan socializado y, en los casos en que se aplica diseño participativo, servirán como base para el diseño preliminar de los sub-proyectos.

Destinatarios

Se espera que participen vecinos, referentes, delegados, consejeros, funcionarios y representantes de organizaciones de la sociedad civil. De todos modos, las convocatorias deberán adecuarse respecto de cada intervención.

Convocatoria

A los fines de convocar a las audiencias para cada uno de los eventos de socialización, se diseñarán piezas de comunicación institucional (afiches, folletos y otros materiales de difusión). Asimismo, se cursarán invitaciones a las instituciones y organizaciones de la sociedad civil que han sido

identificadas en territorio y a otros agentes de interés. De manera complementaria, se realizará una difusión del evento a través del sitio web de la SECISYU.

En cuanto a las piezas de comunicación y las invitaciones, las mismas deberán contener la siguiente información, como mínimo:

- ✓ Institución que convoca
- ✓ Motivo
- ✓ Lugar y horario
- ✓ Email y teléfono de contacto para consultas sobre el evento

Respecto de los tiempos, la convocatoria deberá llevarse a cabo con al menos una semana de anticipación a la realización del evento, a fin de garantizar un período suficiente para que las audiencias identificadas sean notificadas.

Fecha de presentación y sede

Se espera que las consultas sobre las diferentes intervenciones del Programa se lleven a cabo entre los meses de junio y julio. Las reuniones de consulta tendrán una duración aproximada de 2 horas.

Se deberán identificar horarios convenientes y espacios adecuados para realizar este tipo de encuentros, los cuales deberán ser cercanos a los actores que participarán y garantizar accesibilidad. Se priorizarán establecimientos de organizaciones sociales, oficinas gubernamentales o espacios públicos cercanos a la población.

Enfoque de género

Asimismo, se deberá tener en cuenta un enfoque transversal de género, que promueva la igualdad, garantizando que las necesidades tanto de hombres y mujeres sean escuchadas y atendidas por igual.

A continuación, se presenta un check-list para tener en cuenta aspectos prácticos a la hora de organizar y desarrollar los eventos de socialización y consulta de las diferentes intervenciones del Programa, el cual surge de la Estrategia de Transversalización de Género (**Error! Reference source not found.**). El mismo se orienta a facilitar la participación de mujeres, adultos mayores y personas con algún tipo de discapacidad:

Tabla 9. Check-list de aspectos prácticos a considerar para consultas

Barreras	SI/NO	Ejemplos de estrategias para abordarlas
No puede dejar a los niños al cuidado de otro adulto		- Se brinda espacio de cuidado de los niños/as en el sitio de la consulta
Falta de transportes o accesos al sitio donde se desarrolla la consulta		- El sitio donde se desarrolla la consulta es accesible a pie - Se ofrecen alternativas de encuentros
El sitio de consulta no es accesible para personas con algún tipo de discapacidad y personas		- Se desarrolla un plan de accesibilidad - Se consulta con diferentes actores para la mejora de la accesibilidad en el sitio de la consulta

mayores		
Falta de sensibilización de los facilitadores en cuanto a un enfoque de género		<ul style="list-style-type: none"> - Se desarrollan capacitaciones a los facilitadores - Se asiste en el desarrollo del evento - Se trabaja en la organización del evento en conjunto a organizaciones de mujeres y de población género diversa del barrio
Horarios inconvenientes		<ul style="list-style-type: none"> - Se ofrecen alternativas de encuentros - Se trabaja en la organización del evento en conjunto a organizaciones de mujeres y de población género diversa del barrio - Se realizan reuniones los fines de semana
¿Otras?		

Por último, en todos los eventos de socialización, resulta importante considerar aspectos clave que permitirán garantizar la participación de mujeres:

- Desarrollar diagnósticos que permitan un entendimiento más acabado de las situaciones de las mujeres y de los hombres en el barrio.
- Identificar la necesidad de hacer encuentros separados por grupos, atinentes a cuestiones que afecten diferente a hombres y mujeres.
- Tener en cuenta aspectos socio-culturales. En algunas circunstancias resulta más cómodo para las mujeres que las personas que faciliten las reuniones sean también mujeres.
- Considerar horarios y lugares convenientes. Tal como se mencionó arriba, es necesario desarrollar estas reuniones en lugares que faciliten el cuidado de los niños/as, en horarios adecuados y lugares accesibles que garanticen la participación de personas mayores y que se encuentren en un radio que permita asistir caminando o con un transporte público con facilidad, entre otras cuestiones.
- Desarrollar una guía de pautas que considere preguntas específicas orientadas hacia las mujeres y temas que suelen ser de mayor preocupación para este grupo.
- No olvidar que “mujeres” se trata de un grupo muy heterogéneo (edad, condición socioeconómica, etnia, religión, etc.) y que dentro del mismo pueden existir diversos intereses y prioridades que deberán atenderse.

A fin de garantizar la participación de mujeres y población género diversa, se deberán desarrollar acciones de fortalecimiento de las organizaciones que las nucleen en el barrio, a fin de promover su injerencia en la toma de decisiones para las diferentes intervenciones previstas.

Características del evento

Los eventos deberán ser coordinados por especialistas sociales con experiencia en dinámicas similares, garantizando que la presentación sea culturalmente adecuada. Se recomienda utilizar materiales gráficos de apoyo, tales como presentaciones, videos, planos, renders o maquetas que faciliten la exposición.

Los documentos a ser socializados se encontrarán disponibles para la consulta de los vecinos en copias impresas. Dichas copias también se encontrarán accesibles en el horario de atención del Portal de la SECSIYU en la Villa 31, en horario de oficina de 10 a 17 hs.

Registro de la actividad

En cada caso, la convocatoria y el desarrollo de los eventos deberán encontrarse registrados y plasmados en un informe final. Dicho informe recuperará las contribuciones e inquietudes de los asistentes, y constituirá un insumo fundamental para las versiones finales de los estudios sociales. Asimismo, se contará con planillas de asistencia y relatorías, así como un registro fotográfico que pueda dar testimonio de la presentación.

Responsables

La SECISYU será la responsable de llevar a cabo la convocatoria, organizar y coordinar el encuentro, así como de registrar las actividades que se hayan desarrollado.

2.2 Diseño participativo

Los sub-proyectos de mejoramiento de vivienda y del espacio público que se lleven adelante deberán contar con instancias de diseño participativo previas a las intervenciones, así como con instancias de participación en el monitoreo y evaluación, durante y post ejecución de las obras, y, finalmente, con instancias que promuevan la apropiación de los espacios mejorados y pautas de uso y convivencia que garanticen su sostenibilidad.

La metodología propuesta procura favorecer la participación de los actores locales como sujetos de la construcción de su nuevo hábitat, nutriendo las distintas etapas del ciclo de gestión de proyecto a partir del conocimiento nuevo construido en la interacción entre los diferentes actores. Para ello se impulsarán distintos tipos de instancias participativas, complementarias entre sí. Si bien en estas instancias puede presentarse un diseño preliminar de los sub-proyectos, su diseño final deberá incorporar todas las inquietudes y aportes que hayan surgido de las instancias participativas (para un ejemplo concreto de cómo pueden articularse entre sí las diferentes instancias y cómo los aportes que de ellas surgen nutren el ciclo de gestión del proyecto ver Apéndice “Proceso participativo en el Espacio Público de Luján”).

Todas estas actividades deberán considerar particularmente la participación de mujeres, población género-diversa, niños y jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad, y de cualquier otro grupo social que podría resultar excluido de los beneficios de las intervenciones. En caso de que se detectaran barreras en la participación, deberán desarrollarse medidas proactivas tales como las que se mencionan en la Tabla 7.

Entre las herramientas que se pueden utilizar, se mencionan las siguientes:

MEJORAMIENTO EXTERNO DE LA VIVIENDA

Pre- Obra (diseño participativo)

Al menos nueve (9) instancias

- *Reunión introductoria*
- *Talleres*
- *Recorridas complementarias*

Temas para trabajar: historia y problemas de la manzana, materiales, equipamientos comunes, color, temas ambientales, desarrollo económico, derechos y obligaciones, convivencia, ruta de obra, elecciones finales

Durante la Obra (participación en el monitoreo)

Al menos diez (10) instancias

- Talleres
- Recorridas complementarias
- Buzón + Recorridas PQRS (pedido, queja, reclamo, sugerencia)

Temas para trabajar: carta de convivencia y seguimiento

Post-Obra (evaluación participativa)

Al menos cuatro (4) instancias

- Encuentros
- Buzón + Recorridas PQRS (pedido, queja, reclamo, sugerencia)

Temas para trabajar: evaluación participativa y seguimiento

DESARROLLO Y MEJORA DEL ESPACIO PÚBLICO

Pre- Obra (diseño participativo)

Al menos cinco (5) instancias

- Observación,
- Encuestas en el espacio público
- Mapeos colectivos con la comunidad
- Otros (entrevistas a informantes claves, grupos focales, recorridas)
- Presentaciones de proyecto (preliminar y final)

Durante la Obra (participación en el monitoreo)

Al menos siete (7) instancias

- Buzón + Recorridas PQRS (pedido, queja, reclamo, sugerencia)
- Reunión ICC (Información, Consulta y Consenso)
- Reunión con organizaciones sociales

Post-Obra (apropiación, usos y convivencia)

Al menos cuatro (4) instancias

- Buzón + Recorridas PQRS (pedido, queja, reclamo, sugerencia)
- Inauguración
- Selección de nombre
- Mesa de trabajo con organizaciones sociales

Figura 8. Flujograma para el diseño participativo del Espacio Público



Fuente: elaboración de la SECISYU, 2017.

3. Mecanismo de gestión de inquietudes, reclamos y conflictos

El Plan integral contará con un mecanismo para la recepción de consultas y sugerencias y la gestión de reclamos y resolución de conflictos, incluyendo asuntos relacionados con el reasentamiento involuntario. Esta gestión será escalonada, dependiendo de la complejidad y severidad de los referidos reclamos y conflictos, a través de cuatro instancias, una interna (Administrativa) y las otras externas al GCBA (Mediación, Defensor del Pueblo y Recurso Judicial).

El GCBA dispone de mecanismos para la gestión de interacción con la ciudadanía. En particular, la Dirección General de Atención y Cercanía Ciudadana en el marco de la Jefatura de Gabinete de Ministros del GCBA, dispone de medios tales como el número de teléfono 147, línea gratuita, disponible las 24 hs de todos los días para la realización de consultas y el ingreso de reclamos.

La SECISYU contará asimismo con un sistema de atención de reclamos y quejas y resolución de conflictos creado de manera específica, para el cual se utilizarán las dos oficinas descentralizadas de atención en el barrio:

Figura 9. Dispositivos existentes para la atención de reclamos

CABA	<ul style="list-style-type: none">• Reclamo administrativo• Mediación• Defensoría del Pueblo• Recurso Judicial• Dirección general de Atención y Cercanía Ciudadana (Línea 147)
Barrio Carlos Mugica	<ul style="list-style-type: none">• Atención, canalización y seguimiento de demandas sociales (Galpón).• Registro Único de Reclamos (Portal): centralización, canalización, seguimiento y verificación in situ de pedidos o reclamos de servicios de emergencia y mantenimiento.• Reuniones con vecinos o representantes• Buzón PQRS y recorridas en todas las obras iniciadas

ATENCIÓN DE DEMANDA ESPONTÁNEA (GALPÓN)

En el Galpón funciona un equipo de atención de demanda espontánea y un equipo de atención de la emergencia social, que se articulan -en caso de ser necesario- con el Programa de Acompañamiento para atender, canalizar y hacer un seguimiento de todas las demandas sociales.

REGISTRO ÚNICO DE RECLAMOS

En el Portal funciona el Registro Único de Reclamos que centraliza y canaliza todas las solicitudes de servicios y reclamos por mantenimiento de servicios básicos e infraestructura. El equipo hace un seguimiento del pedido hasta su resolución y confirma con una verificación in situ.

PQRS

El sistema PQRS (pregunta, queja, reclamo, sugerencia) es un mecanismo de identificación permanente de oportunidades de mejora de los proyectos y acciones implementadas en un determinado contexto.

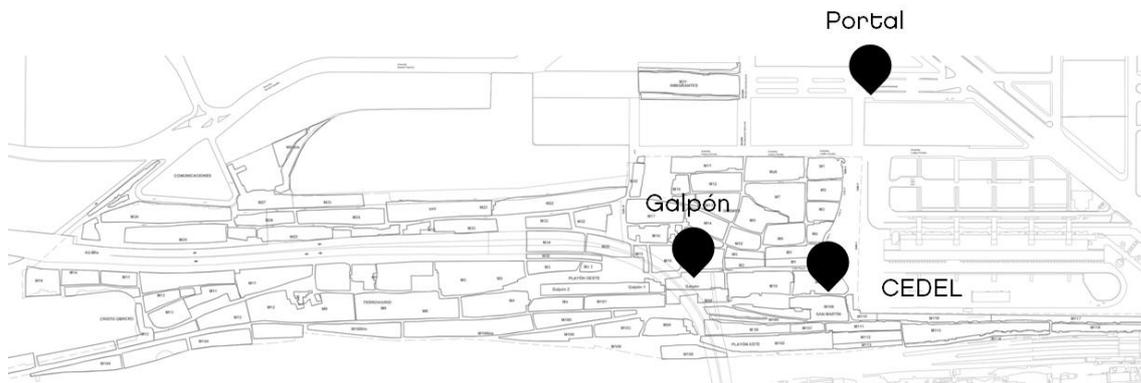
La SECISyU implementa este mecanismo en el Barrio 31 poniendo a disposición tres vías de comunicación de preguntas, quejas, reclamos y sugerencias. Por un lado, se realizan reuniones periódicas con vecinos y sus representantes (consejero/a y delegados/as) en las que se registran sus reclamos, comentarios y dudas para canalizarlas y resolverlas. Además, los vecinos pueden presentarse en las oficinas territoriales de la Secretaría y registrar su reclamo o consulta. Por último, la Secretaría pone a disposición un buzón de PQRS en toda obra iniciada, usualmente en algún espacio comunitario cercano.

Las preguntas, quejas, reclamos y sugerencias son luego categorizadas y canalizadas según su tipo. Posteriormente, se realiza un seguimiento de las mismas y una devolución a los vecinos.

De este modo, el sistema PQRS considera tanto a los vecinos que prefieren participar de una manera presencial y activa, así como a aquellos que podrían preferir el anonimato o quienes no tienen tiempo para concurrir a una dependencia de Gobierno para registrar una queja.

Este elemento aporta cercanía, transparencia y eficiencia a los proyectos desarrollados por la Secretaría y permite continuar construyendo políticas públicas de calidad.

Figura 10. Oficinas descentralizadas SECISYU en Barrio 31



4. Desarrollo del proceso de consulta

Si bien, como hemos mencionado, la SECISyU ha impulsado consultas e instancias participativas respecto de una gran variedad de acciones, en la presente reseña se considerarán solamente aquellas relativas a la socialización de las intervenciones comprendidas por el Programa: polo educativo, acueducto, desarrollo de espacio público en el predio de YPF y mejoramiento exterior de vivienda.

En particular nos enfocaremos en las instancias con vecinos, si bien la socialización de estas intervenciones tuvo también lugar en el marco de las reuniones regulares con el sistema político y las organizaciones del barrio (ver apartados 1.2 iii y iv).

4.1 Polo Educativo

La socialización de la construcción de un nuevo Polo Educativo en el barrio se desarrolló, en una primera instancia de carácter más general, en el marco de la segunda ronda de reuniones con vecinos por sector. Como hemos visto (apartado 1.2 v), en estas reuniones se presentaron los diferentes componentes del Plan Urbano Integral (infraestructura, espacio público, vivienda, equipamiento y soporte social, desarrollo económico) y la metodología de abordaje propuesta (instancias de acompañamiento, procesos participativos), así como los resultados de la evaluación social y los criterios de gestión ambiental para las intervenciones. En la tabla que sigue se detallan las reuniones realizadas (para un registro documental de las mismas, ver apartado 5).

Tabla 10. Segunda ronda de reuniones con vecinos por sector

Sector	Fecha	Lugar	Participantes
	10 de noviembre de 2016	Galpón	43
Comunicaciones	22 de noviembre de 2016	Comedor Arca de Noé	15
Cristo Obrero	20 de diciembre de 2016	Jardín Sueños Bajitos	50
Güemes	30 de noviembre de 2016	Comedor Martín de Güemes	50
Playón Este	2 de diciembre de 2016	Mz 102, casa 57	50
Playón Oeste	15 de febrero de 2017	Iglesia Dios Viviente Centro Apostólico	70
YPF	13 de diciembre de 2016	Comedor Tapia	40
San Martín	16 de agosto de 2017	Veterinaria, ex Salita, calle 14	65

Fuente: elaboración de la SECISYU, 2017.

En particular, en relación a la situación educativa, se señaló el déficit existente en el acceso, permanencia y egreso, dado por altos índices de inasistencia, deserción y repitencia y un bajo nivel de teminalidad secundaria¹. Desde la Secretaría se trasmitió la decisión de trabajar en conjunto con el Ministerio de Educación para dar respuesta a las urgencias educativas. En este sentido, se anunció la creación de un nuevo Polo Educativo, con una dependencia del Ministerio de Educación de la Ciudad, y la ampliación del actual Polo Educativo Carlos Mugica, con el fin de mejorar la oferta educativa en los diferentes niveles y modalidades (inicial, primaria, media, adultos).

Esta primera instancia de socialización fue seguida de una segunda instancia, de carácter más específico, con los vecinos que se mudarán al predio donde se emplazará el nuevo Polo Educativo. Este proceso de socialización se dio en el marco de la realización de reuniones por manzana con los vecinos de Bajo Autopista, afectados por el proceso de reasentamiento.

En estas reuniones se presentó el proyecto a los vecinos más directamente implicados, se mostró su lugar de emplazamiento, se describieron sus principales características y se destacaron los impactos que tendrá para el barrio en general y el sector en particular. En la siguiente tabla se presenta un registro detallado de las mismas (para un registro documental, ver apartado 5):

Tabla 11. Reuniones con vecinos por manzana en Bajo Autopista

Sector	Mz	Lugar	Fecha	hs	Participantes
Autopista	35	Comedor S/N (M35, C61)	26-may 2017	18	45
Autopista	36	Iglesia Adventista (M3, C155)	01-jun 2017	18	16
Autopista	34	Casa de Clara (M34, C15)	02-jun 2017	18	27
YPF	32 y 33	Comedor Estrella de Belén (M22, C46)	07-jun 2017	18	35
Playón Este	102	Galpón	08-jun 2017	18	8
Playón Este y Oeste	2, 3 y G1	Galpón	09-jun 2017	18	17
Playón Este	99	Galpón	15-jun 2017	18	30
Autopista	15 bis	Galpón	16-jun 2017	18	40

Fuente: elaboración de la SECISYU, 2017.

¹ La inasistencia asciende a un 25 % en niños de 3 a 5 años y un 10% en adolescentes entre 13 y 18 (respectivamente 13 y 6 puntos porcentuales mayor a la que se registra en la ciudad) mientras que la deserción se ubica en un 17% y la repitencia en un 37% de los adolescentes (9 y 30 p.p. por encima de los niveles de la ciudad), y un 64% de jóvenes entre 18 y 25 años no ha terminado el secundario (46 p.p. más que en la ciudad).

Principales inquietudes y comentarios recogidos:

- Los vecinos se manifestaron contentos con la presencia del Ministerio de Educación en el barrio, dado que la situación educativa es identificada como uno de los grandes problemas que tienen hoy en día. En particular, expresaron necesidad de resolver el problema de la baja terminalidad educativa, dado que muchos de los chicos no terminan la escuela. En este punto, se destacaron las intervenciones previstas para mejorar los indicadores educativos (creación de vacantes, programas de terminalidad, etc).
- En las reuniones con los vecinos del Bajo Autopista éstos se manifestaron de acuerdo con la presencia del Polo Educativo en el predio donde se reasentarán y una niña de 8 años manifestó que lo más importante frente a una urbanización es la educación.

4.2 Infraestructura

La socialización del Plan de Infraestructura, y en particular la conexión al Acueducto, tuvo lugar en dos niveles: por un lado, en el marco de la mencionada segunda ronda de reuniones con vecinos por sector (Tabla 10) y, por otro, en el marco de las reuniones específicas con vecinos que la Secretaría impulsa para cada obra a desarrollar (Tabla 12).

En la instancia de reuniones por sector se expuso el trabajo que se está realizando en materia de obras de infraestructura y se presentó el plan de completamiento y readecuación de la red de servicios en todos sus tramos, incluyendo provisión de agua, cloacas, desagües pluviales, alumbrado público, tendido eléctrico y pavimentación en todo el polígono, así como la integración a la red de la ciudad a partir del Acueducto y un nuevo sistema de descarga.

En cuanto a las reuniones específicas impulsadas en el marco de cada tramo de obra, en éstas se presentan los aspectos particulares de la obra en cuestión a los vecinos del sector. En primer lugar, se destacan todos los componentes: suministro de agua, desagües cloacales y pluviales, conexión a la red de la ciudad a partir del Acueducto y un nuevo sistema de descarga, tendido eléctrico, alumbrado público y pavimentación. Seguidamente, se delimita el alcance de la obra, señalizando en un plano por dónde comienza y cómo sigue, y se detallan los plazos de la misma. En este marco, se describen los beneficios y los impactos ambientales y sociales de la obra. En particular, se remarca que se deberá tener paciencia durante el transcurso de la misma, se identifican las posibles interferencias en relación a la accesibilidad y se presentan los mecanismos de gestión de reclamos para canalizar los problemas que puedan surgir. Asimismo, se presentan los materiales a utilizar (intertrabado, cinta asfáltica), mostrando imágenes de los mismos. Y, finalmente, se trabaja sobre buenas prácticas para el uso del espacio una vez que la obra esté finalizada.

En la tabla que se presenta a continuación, se muestra el detalle de las reuniones realizadas (para un registro documental de las mismas, ver apartado 5).

Tabla 12. Reuniones con vecinos por obras de infraestructura

Fecha	Sector	Lugar	Descripción	Participantes
11- May 2016	Cristo Obrero	Calle 104 y 12	Reunión informativa por obras en calle entre manzanas 104 y 12	10
19-May 2016	Cristo Obrero	Mz 104 Casa 125 - Jardín Sueños Bajitos	Reunión informativa por obras en calle entre manzanas 104 y 12	67
26-May 2016	Cristo Obrero	Capilla de Luján	Reunión informativa por obras en calle Avellaneda	35
13- Jul 2016	Cristo Obrero	Mz 112 Casa 60 - Agrupación Somos	Reunión informativa por obras en calle entre manzanas 104 y 12	49
27-Jul 2016	Cristo Obrero	Capilla de Lujan	Reunión informativa por obras en calle Avellaneda	27
25- Ago 2016	Cristo Obrero	Mz 104 Casa 125 - Jardín Sueños Bajitos	Reunión informativa por obras en calle Avellaneda	31
01-Mar 2017	Güemes	Jardín Cristo Obrero	Reunión informativa por obra de calle Perette	20
25- Jul 2017	Playón Este	El galpón	Reunión informativa con vecinos de Playón Este por obras de Infraestructura (red fina)	7
04- Ago 2017	Ferrovionario	Comedor "San Nicolas"	Reunión informativa con vecinos de Ferrovionario por obras de Infraestructura (red fina)	20
08-Ago 2017	YPF	Plaza del Cartel	Reunión informativa con vecinos de Güemes e YPF por obras de infraestructura (red fina)	16

Fuente: elaboración de la SECISYU, 2017.

Principales Inquietudes y comentarios recogidos:

- Se manifiesta preocupación en relación al alcance de las obras respecto de los sectores que se consideran más relegados. En este punto se refuerza que las obras llegarán a cada uno de los vecinos del barrio sin distinción e implicarán un mejoramiento de las condiciones de habitabilidad para todos y todas. Se explica que las obras de infraestructura contemplan la provisión de servicios públicos a través del completamiento y readecuación de la red con un alcance completo de todos los sectores del Barrio. Se indica que por esa razón están planteadas reuniones de vecinos y otras instancias de participación geográficamente distribuidas en diferentes sectores del barrio de modo de llegar todos y todas.

- Es recurrente la consulta sobre el pago de servicios. La gran mayoría se muestra de acuerdo con pagarlos, siempre y cuando sean de calidad y, en ciertos casos, se pide que sean a una tarifa adaptada a sus bolsillos. Algunos vecinos y vecinas han planteado que si tuvieran trabajos estables que les proporcionaran un ingreso mensual constante, podrían sostener pagos regulares de servicios, entre otras cuestiones. Sin embargo, al estar precariamente empleados o realizar "changas" les preocupa no poder sostenerlos. En este punto, se destacan los programas de desarrollo económico en el marco del Plan de urbanización.
- Es frecuente también la consulta por el servicio de gas. Ante la negativa en relación al suministro de este servicio, la respuesta de los vecinos no es desfavorable cuando se explica que la provisión de gas supondría complicaciones en relación a su habilitación y que hoy en día hay numerosas viviendas, en diferentes zonas de la Ciudad y el mundo, que se construyen prescindiendo de ella por considerarse adecuada la provisión de servicios eléctricos para suplir sus funciones. Asimismo, se recuerda a los vecinos y vecinas que el suministro eléctrico para las viviendas nuevas resultará de una combinación entre paneles solares y conexión a la red eléctrica común, lo cual redundará en una disminución de los costos por consumo. A pesar de estas respuestas, se evidencia una preferencia por el sistema actual de suministro energético. Algunos vecinos han indicado que esta preferencia resulta del hecho de ser un hábito arraigado en el barrio, así como del temor de cortes en el servicio eléctrico y el elevado costo del mismo.
- En las reuniones y recorridas por las obras de infraestructura algunos vecinos manifiestan preocupación por el tamaño de los caños de cloacas y desagües pluviales y por su posibilidad de dar respuesta a futuro dado el ritmo de crecimiento de la población en el barrio. En respuesta a esta preocupación, se menciona que los diámetros determinados para las obras de completamiento y readecuación responden a las proyecciones realizadas sobre la base de estudios que toman en consideración éste y otros aspectos. Además, se destaca la diferencia entre los caños de conexión domiciliaria y los troncales mediante fotografías y otros recursos gráficos, lo cual aporta a la población mayor tranquilidad.
- Otra preocupación manifestada tiene que ver con el empalme entre las conexiones internas de las viviendas y la red y las diferencias entre el nivel de calle y los niveles de éstas. Aquí se señala la articulación con el Programa de Mejoramiento de Vivienda, que atiende la dimensión interna de la conexión a la red de servicios. También surge la inquietud en relación a la conexión entre los conductos pluviales y cloacales actuales con los futuros conductos previstos en la obra. En este punto se indican los plazos y articulación entre cada tramo, así como la integración a la red de la ciudad.
- Una demanda identificada tiene que ver con la presencia de reductores de velocidad y los daños que éstos producen actualmente en los automóviles en el largo plazo. En este sentido, se solicita instalar reductores que no produzcan problemas en los autos.
- Otra demanda recogida es la necesidad de reparar las calles actualmente pavimentadas que se encuentran en malas condiciones, dado el perjuicio que esto genera en términos de movilidad y accesibilidad.

4.3 Desarrollo y mejora del Espacio Público

En cuanto a la creación y mejora de espacios públicos y verdes, se desarrolló una primera instancia de socialización de carácter general en el marco de las reuniones con vecinos por sector (Tabla 10). Aquí se destacó la escasa cantidad de espacios públicos con los que cuenta el barrio (0,3 m² de espacio público por habitante) en relación a la ciudad (6 m² de espacio público por habitante) y la decisión de incrementarla replicando la distribución de espacios públicos que existe actualmente en el resto de la ciudad. El equipo de proyectos presentó el mejoramiento de los espacios que está en ejecución, así como la planificación de las obras proyectadas para los próximos años, para las cuales se contempla la articulación con las obras de infraestructura junto con las necesidades y demandas

de los vecinos. Se explicó que las mejoras del espacio público implican la colocación de intertrabado para el tránsito no vehicular, la pavimentación con hormigón, y la colocación de juegos. Y se informó que se estima culminar con el plan de espacios públicos dentro de aproximadamente dos años y medio, período en el cual se realizará, también, el parque en altura.

Por su parte, la socialización de los nuevos espacios públicos en el predio de YPF en particular, tuvo lugar en el marco de la realización de reuniones plenarias abiertas por manzana con los vecinos del Bajo Autopista afectados por el proceso de reasentamiento (Tabla 11).

En estas reuniones se presentó el amanzanamiento del nuevo sector con la disposición de viviendas, calles y espacios públicos proyectados, mostrando su ubicación en el plano. Se destacó que a partir de estos nuevos espacios públicos se aumentaría sustancialmente el promedio de m² de espacio público por habitante en el sector.

Finalmente, la Secretaría impulsa instancias de diseño participativo específicas en cada espacio público a mejorar, incluyendo recorridas de observación, encuestas, mapeos colectivos y reuniones para discutir los proyectos, las cuales deben considerarse también como parte del proceso de consulta en tanto proporcionan información relevante para tener en cuenta a la hora de encarar el diseño de los nuevos espacios públicos en YPF.

Principales inquietudes y comentarios recogidos:

- Es recurrente el planteo de la falta de suficientes espacios públicos y verdes en el barrio, principalmente se resalta la falta de canchas.
- En numerosas oportunidades, en diferentes instancias, vecinos y vecinas han planteado también que tanto los niños y las niñas como las mujeres no tienen un lugar de encuentro para realizar actividades. Esto se da tanto por la mencionada carencia de espacios como por la monopolización de los mismos, mayormente en horarios de tarde y en fin de semana, por parte de grupos de interés de hombres jóvenes que presentan una mayor cuota de poder sobre el uso y disfrute del espacio. Atendiendo a esta situación se planean instancias de diseño participativo (pre-obra) que consideren a los diferentes grupos de interés y se impulsan estrategias en relación a la apropiación, usos y convivencia en los espacios creados/mejorados (post-obra) que promuevan un disfrute más equitativo de los mismos.
- En una de las reuniones realizadas surgió por parte de uno de los vecinos la inquietud en relación a la intervención en los espacios públicos con perspectiva de género. En varias reuniones realizadas en el sector Cristo Obrero surgió la preocupación en relación a la población en situación de consumo problemático.
- En varias reuniones realizadas en YPF, los vecinos del sector manifestaron reparos en relación al destino del predio lindero para el reasentamiento de la población del Bajoautopista por motivos tales como la discriminación por antigüedad en el barrio o nacionalidad y la preocupación por la delincuencia.
- En cuanto a los nuevos espacios públicos proyectados en el predio de YPF los vecinos plantearon el deseo de que éstos sean para uso común y para la realización de actividades recreativas. Un grupo de familias expresó el interés en tener canchas de vóley y de fútbol y juegos para los niños. Una vecina manifestó también que querría replicar lo que actualmente tienen en su espacio, en cuanto a servicios y espacios públicos.

4.4 Mejoramiento de Vivienda

La socialización del Programa de Mejoramiento de Vivienda se ha desarrollado también en dos niveles. En un plano más general, en el marco de la anteriormente mencionada segunda ronda de reuniones con vecinos por sector y, de modo particular, en el marco de las reuniones específicas con vecinos para cada una de las intervenciones.

En la instancia de reuniones por sector se destacó por un lado el componente diagnóstico que lleva a la propuesta de intervención presentada, y por otro, la propuesta propiamente dicha, es decir, el programa de mejoramiento de vivienda y cada uno de sus componentes.

En cuanto al diagnóstico, se compartieron los resultados de los relevamientos realizados, y se describió la situación de déficit habitacional cuantitativo y cualitativo en el barrio, vinculada a las condiciones de hacinamiento y precariedad. En particular se señalaron la calidad de los materiales y las estructuras, el déficit en la accesibilidad y seguridad, la falta de ventilación suficiente y la carencia de baño y cocina en muchas viviendas. Ante esta información se consultó a los asistentes si conocían o vivían estas condiciones, encontrándose un alto grado de consenso en relación a que estos sean los principales problemas.

Luego, se describió el programa de mejoramiento de vivienda en profundidad, explicándose cada uno de sus componentes y abriendo espacios de consulta con los vecinos y vecinas, que pudieron compartir sus opiniones y sentimientos al respecto.

- **Estructura:** se describieron las mejoras estructurales que se llevarían a cabo en bases, columnas y losas.
- **Infraestructura:** se señalaron los componentes de provisión de agua, instalación eléctrica, desagües cloacales y pluviales.
- **Núcleo sanitario:** se explicó el componente de acondicionamiento, reconstrucción o construcción de baño y cocina.
- **Ventilación e iluminación:** se señalaron las aperturas o reacondicionamientos de patios y ventanas.
- **Reconfiguración espacial:** se describieron las potenciales demoliciones en caso de reconfiguración espacial, incluyendo, puertas, muros, tabiques y cubiertas.
- **Terminaciones:** se explicaron las terminaciones que el mejoramiento podría incluir.
- **Accesibilidad y seguridad:** a fin de propiciar accesibilidad y seguridad se describió claramente la terminación de frentes y se enfatizó en el componente de accesos seguros, a través de descripciones comprensivas del componente de escaleras, puertas y ventanas.

Los componentes exteriores fueron expuestos con gran detalle y nivel de descripción. Los vecinos y vecinas recibieron con alegría la noticia del comienzo del programa de mejoramiento de viviendas, llegando incluso a felicitar a los expositores por la intervención.

Principales inquietudes y comentarios recogidos:

- **Relación con el proceso de urbanización y el proceso de titulación. Costos.** Frente al cuestionamiento sobre la gratuidad del programa el encargado de llevar adelante la instancia colectiva da una respuesta categórica: el programa es gratuito. No tiene ningún tipo de costo monetario para el vecino en ninguna de las etapas que conlleva el proceso de obra. En este sentido, se pide que si conocen de algún caso en el que ocurra, la Secretaría sea informada para poder dar intervención. Además, se diferencia enfáticamente el Programa de Mejoramiento de Vivienda del proceso de titulación sobre la tierra, subrayando que este último sí implicará un pago que se realizará de acuerdo a las posibilidades de los habitantes del polígono. En relación al abono de los servicios, se comunica que, una vez finalizada la re-urbanización, los habitantes deberán abonarlos

pero no sin tener en cuenta variables económico-sociales que determinan las posibilidades de cada residente, entendiendo que el derecho a la ciudad implica mucho más que apertura de calles y obras públicas de vivienda e infraestructura.

- **Necesidad de movilidad y solvencia de este gasto por parte de la Secretaría.** Se comunica a la población que la movilidad durante el período de obra, al igual que el tratamiento de inquilinos, son dos grandes limitaciones que todavía no han podido ser resueltas por la Secretaría. Por este motivo, la movilidad (entendiendo por la misma su logística y costo) queda a cargo del vecino que decide aplicar voluntariamente al Programa de Mejoramiento de Vivienda. Sin embargo, acentuamos que antes de negarse al programa por este motivo, recurran a los equipos para evaluar diferentes alternativas posibles tales como la etapabilidad de la obra o la búsqueda de estrategias para poder concretar un alquiler en el período durante obra.

- **Implicancia del Programa a inquilinos. Preocupación por la expulsión (directa o indirecta) de los mismos.** La estrategia para salvaguardar la condición de los inquilinos constituye actualmente uno de los grandes limitantes del Programa. Frente a las dudas en torno a esta problemática, se trasmite que es algo en lo que se está trabajando al interior de la Secretaría pero que todavía no se tienen respuestas en relación a este punto. En este sentido se interpela a los propietarios, para que no expulsen, ni aumenten desmedidamente el costo del alquiler a los inquilinos, y a los residentes no propietarios, para que recurran a la Secretaría si algo de ello ocurre con él/ella y/o su familia.

- **Dudas en torno a la idoneidad de los trabajadores de las cooperativas.** Cuando surgen dudas en torno a la idoneidad de los trabajadores de las cooperativas se describen las anteriores experiencias de trabajo con las mismas, y se indica que se busca generar instancias de capacitación y formación para sus trabajadores. Se señala asimismo que la Secretaría garantiza el control y la presencia de personal del Gobierno en las obras, así como el canal para realizar reclamos en el caso de que sea necesario. Por último, se destacan los aspectos positivos de contratar a las cooperativas para realizar los trabajos: su flexibilidad laboral debido a que residen en el mismo barrio, la empleabilidad para los vecinos del barrio, etc.

- **Requisitos del programa: ¿Es necesario ser argentino? ¿Es necesario residir desde alguna cantidad de años? ¿Es necesario tener un trabajo estable?** Para anotarse en el programa no se requiere de ningún tipo de requerimiento más que habitar en el polígono, sin embargo, no en todos los casos se podrá realizar la intervención en la vivienda, dependiendo esto de criterios técnicos.

- **¿Cuáles son los alcances del programa?** Frente a esta pregunta se describe el objetivo del Programa que es el de garantizar la vivienda digna en el caso de que una mejora de la vivienda existente solucione las problemáticas habitacionales de sus residentes. Luego, los alcances, se verán según el caso por caso, entendiendo que cada hogar/individuo, cada vivienda, cada sector y cada manzana tienen sus particularidades y necesidades.

- **¿Cuánto dura? una preocupación recurrente es la relativa a las demoras por los tiempos de obra.** Como respuesta a las preguntas acerca de la duración se aclara que es un proceso largo, que tiene diferentes etapas: pre-obra, obra y durante obra. Los tiempos de cada una de ellas son variables, y tienen múltiples determinaciones, algunas inmensurables. Se explica que la etapa de pre-obra, implica una serie de visitas de un arquitecto y trabajador social que ocurren luego de anotarse como interesados en el programa. En esas visitas, que se harán aproximadamente hasta un mes luego de la reunión informativa, se hará un relevamiento técnico que tiene dos partes: una social y otra arquitectónica. A partir de allí inicia un proceso de proyecto de mejoramiento en la que los deseos y necesidades del/los habitante/s son constitutivas para su creación, habiendo instancias de intercambio entre los mismos. Además, en paralelo al proceso al interior de cada hogar, se explica que se trabajará de manera colectiva en los encuentros participativos que se realizarán una vez por semana en una OSC cercana a la manzana intervenida.

- **¿Qué materiales se usarán? Resistencia generalizada al durlok.** Cuando surge una pregunta en torno a los materiales que se utilizarán para la mejora de la vivienda, se aclara que este tema, al igual

que otros componentes fundamentales del programa se tratará en los encuentros colectivos semanales que son parte fundamental de todo el proceso que comprende el Programa de Mejoramiento de Vivienda. Se explica que lo que se utiliza es un sistema constructivo llamado Steel frame que consiste en la colocación de perfiles de acero estructurales que tienen mejores prestaciones térmicas, hidrófugas y, al ser livianos, no fuerzan las estructuras existentes de las viviendas. Además, al colocarse en seco, y ser producido industrialmente acelera los tiempos significativamente. Igualmente, se enfatiza la participación en los talleres ya que hay uno de ellos destinado específicamente a trabajar sobre los materiales a utilizar, en el que podrán sacarse todas las dudas al respecto.

- **¿Se puede seguir construyendo después del mejoramiento?** Sí, después del mejoramiento se puede seguir construyendo o modificando la vivienda, pero al igual que ocurre en el resto de la ciudad, se tendrá que pedir un permiso de obra.

- **Relación del Programa con las obras de Infraestructura: ¿Se hacen las dos obras al mismo tiempo? ¿Se va a tener gas en el barrio?** Se intenta diferenciar el Plan de Infraestructura del Programa de Mejoramiento de Vivienda en el orden de sus tiempos e incumbencias. Sin embargo, se anticipa la probabilidad de que las obras ocurran simultáneamente. Se describen los componentes fundamentales del plan de infraestructura (pluviales, cloacas, agua, pavimento, luminaria y tendido eléctrico) y se comunica que no habrá servicio de gas.

El resto de los componentes no suscitó mayores preocupaciones o consultas según pudo relevarse en las sucesivas reuniones y otros espacios de contacto y articulación que los equipos de la Secretaría tienen con los vecinos y vecinas.

Es importante destacar que las reuniones de vecinos por sector que describimos anteriormente se realizaron con una distribución territorial y geográfica estratégicamente definida, de modo de permitir e incentivar la presencia de población de todas las manzanas del Barrio, atendiendo particularmente a que hubiese presencia de las manzanas preseleccionadas.

Posteriormente a las instancias de socialización y consulta por sector anteriormente descritas, la Secretaría desarrolla procesos de diseño participativo que incluyen en todos los casos una o varias instancias iniciales específicas de socialización del programa para cada intervención de mejoramiento.

En la tabla que se presenta a continuación, se pueden apreciar aquellas desarrolladas para las primeras manzanas.

Las reuniones comienzan con una presentación general de la Secretaría de Integración Social y Urbana, de su trabajo en la integralidad del proceso de urbanización y sus diferentes programas y alcances. Se realiza especial énfasis en el Programa de Mejoramiento de Vivienda, explicando sus componentes principales y el desarrollo del proceso que comprende para los vecinos y vecinas. Se detallan las características del trabajo a realizar y las formas de implementación del Programa en la manzana en la cual se está realizando la reunión. Además, presentan los diferentes equipos de la Secretaría implicados y sus correspondientes tareas.

Como insumo explicativo, se presenta un plano del sector en cuestión indicando las manzanas a intervenir y la ruta de relevamientos. Se aclara que se relevan todas las casas que se inscriban en el Programa, pero que no todas las viviendas serán parte de esta primera etapa de mejoras, dependiendo esto de criterios técnicos. Se mencionan las fechas estipuladas y se proporciona material escrito con la información correspondiente para dejar una constancia que permita a los vecinos volver a revisar lo comunicado. Se señala que, para aquellos hogares que ingresen al Programa se trazará una hoja de ruta tentativa que incluirá una serie de talleres participativos periódicos, de asistencia enfáticamente sugerida, y una serie de visitas posteriores al relevamiento, ambas instancias para consensuar el proyecto final de mejoras de la manzana y la vivienda.

Para finalizar se abre un espacio de preguntas para responder a las dudas que pudieran surgir a partir de lo expuesto.

Tabla 13. Reuniones con vecinos por manzana de presentación del Programa de Mejoramiento

Mz	Fecha	Sector	Lugar específico	Participantes
Mz G1	26/04/2016	Playón Oeste	Portal	10
	07/05/2016	Playón Oeste	Escuela "Bandera Argentina"	61
Mz 11 y 16	09/02/2017	Güemes	Jardín "Cristo Obrero"	60
Mz 14	16/02/2017	Cristo Obrero	Restaurante del Pato	80
Mz 22	09/06/2017	YPF	Comedor Estrella de Belén	45
	31/07/2017	YPF	Iglesia Eben Ezer	40
Mz 12	21/07/2017	Cristo Obrero	Casa Abierta	21
	10/08/2017	Cristo Obrero	Capilla Luján	39

Fuente: elaboración de la SECISYU, 2017.

5. Registro Documental

i) Fotografías



4 de Juniode 2016, Jardín Sueños Bajitos en Cristo
Obrero: Reunión con vecinos



10 de Noviembre de 2016, Galpón:
Reunión con vecinos

10 de Noviembre de 2016, Galpón:
Reunión con vecinos



10 de Noviembre de 2016, Galpón:
Reunión con vecinos





10 de Noviembre de 2016, Galpón:
Reunión con vecinos

26 de Mayo de 2017, Comedor s/n en Bajo Autopista:
Reunión con vecinos de la MZ 35



1 de Junio de 2017, Iglesia Adventista en Bajo Autopista: Reunión con vecinos de la MZ 36



2 de Junio de 2017, Casa de Clara en Bajo Autopista:
Reunión con vecinos de la MZ 34



8 de Junio de 2017, Galpón:
Reunión con vecinos de la MZ 102



15 de Junio de 2017, Galpón:
Reunión con vecinos de la MZ 99





19 de Mayo de 2016, Jardín Sueños Bajitos en Cristo Obrero: Reunión con vecinos por obra de infraestructura calle entre Mz 104 y 12



13 de Julio de 2016, Agrupación Somos en Cristo Obrero: Reunión con vecinos por obra de infraestructura calle entre Mz 104 y 12



25 de Junio de 2016, Bachillerato Popular Casa Abierta en Cristo Obrero: Reunión con vecinos por Espacio Público de Luján y frente a Los Pichones y El Hormiguero



6 de Julio de 2016, Plaza frente a los Pichones y el Hormiguero en Cristo Obrero: Reunión con vecinos por Espacio Público frente a Los Pichones y El Hormiguero



7 de Julio de 2016, Cancha de Luján en Cristo Obrero: Votación por el trazado de la calle en el Espacio Público de Luján

5 de Julio de 2017, Cancha de Luján en Cristo Obrero: Reunión por el giro de la ambulancia y bomberos en el Espacio Público de Luján





22 de Mayo de 2016, Cancha 9 en YPF: Mapeo Colectivo



8 de Julio de 2016, Cancha 5 en Güemes: Mapeo Colectivo

15 de Julio de 2017, Polo Cultural en Saldías: Reunión con vecinos por espacio público de Saldías



22 de Mayo de 2017, mz 106, Playón Oeste: Reunión de pintado y cuidado de macetas





28 de Mayo de 2016, el Galpón: Reunión con vecinos por Mejoramiento de Vivienda en la MZ G1

4 de Junio de 2016, el Galpón: Reunión con vecinos por Mejoramiento de Vivienda en la MZ G1



11 de Junio de 2016, el Galpón: Reunión con vecinos por Mejoramiento de Vivienda en la MZ G1



16 de Junio de 2016, el Galpón: Reunión con vecinos por Mejoramiento de Vivienda en la MZ G1

18 de Abril de 2017, Comedor Martín de Güemes:
Taller Mejoramiento de Vivienda en la MZ 11





9 de Mayo de 2017, Comedor Martín de Güemes:
Taller Mejoramiento de Vivienda en la MZ 11



18 de Mayo de 2017, Comedor Martín de Güemes:
Taller Mejoramiento de Vivienda en la MZ 11



5 de Julio de 2017, Comedor Estrella de Belén en YPF: Taller Mejoramiento de Vivienda en la MZ 22



12 de Julio de 2017, Comedor Estrella de Belén en YPF: Taller Mejoramiento de Vivienda en la MZ 22



12 de Julio de 2017, Comedor Estrella de Belén en YPF: Taller Mejoramiento de Vivienda en la MZ 22



2 de Agosto de 2017, Comedor Estrella de Belén en YPF: Taller Mejoramiento de Vivienda en la MZ 22

ii) Volantes y afiches de convocatoria

Secretaría de Integración Social y Urbana

Reunión de Vecinos

Te invitamos a conocer el Proyecto de Integración Social y Urbana

Jueves 10 a las 17 hs.

En "Iglesia La Casa del Dios Viviente" al lado del Galpón



f BAIntegracion



Buenos Aires Ciudad



Secretaría de Integración Social y Urbana

iReunión de Vecinos!

Hoy jueves 28 a las 18 hs.
en PUNTO
Iglesia Templo Apostólico de las Naciones.



Diego Fernández
Secretario



Secretaría de Integración Social y Urbana

iReunión de Vecinos!

Este sábado 30 a las 10 am en punto.
En "El Galpón". Sector: Playón Oeste.



Diego Fernández
Secretario



Secretaría de Integración Social y Urbana

f /BAIntegracion

Reunión de vecinos

Reasentamiento y Vivienda Nueva

Viernes 26/5 • 18hs
Comedor Bajo Autopista
Mza. 35 • Casa 31



Buenos Aires Ciudad



Vamos Buenos Aires

Secretaría de Integración Social y Urbana

Infraestructura

Nos reunimos con los vecinos de 104 y 12

13 de julio • 17.30 hs

en Somos

Manzana 12 • Casa 60
Sector Cristo Obrero



Buenos Aires Ciudad



Vamos Buenos Aires

Secretaría de Integración Social y Urbana

Infraestructura

Nos reunimos por la obra de la calle Avellaneda

Miércoles 27/7 • 17.00 hs

en Capilla de Luján

Manzana 12 • Casa 60
Sector Cristo Obrero



Buenos Aires Ciudad



Vamos Buenos Aires

[/BAintegracion](#)

buenosaires.gob.ar/integracion

Reunión de vecinos

Obras de Infraestructura



Jueves 31/8 • 18hs

Playón Este



Buenos Aires Ciudad



Vamos Buenos Aires

Secretaría de Integración Social y Urbana

Nos reunimos con los vecinos por la obra de infraestructura del Playón

Sábado 03/09 • 10:30 hs.

En El Galpón



Treinta y Todos



Buenos Aires Ciudad



Secretaría de Integración Social y Urbana

Secretaría de Integración Social y Urbana

Espacios Públicos Vos decidís!



**Te esperamos el jueves 7 y
viernes 8 a las 17 hs.**

en la cancha Frente a la capilla de Luján.

**Tu Barrio, Mi Barrio.
Nuestra Ciudad.**



Buenos Aires Ciudad

Vamos Buenos Aires

f /BAIntegracion

Obra Espacio Público de Lápices

Comenzará en junio. Entre marzo y octubre realizamos actividades de participación junto a los vecinos para pensar cómo mejorar el espacio público.

Se establecieron los siguientes componentes:

- Cancha multiuso de césped sintético
- Cancha de vóley
- Juegos
- Bancos y árboles

Para conocer más información sobre la obra comunicate al 11 3701 7682



Buenos Aires Ciudad

Vamos Buenos Aires

f /BAIntegracion

Espacio Público Cancha del Galpón

La obra comenzará en **Junio de 2017**.

Entre marzo y octubre del 2016 realizamos actividades de participación junto a los vecinos, para pensar como mejorar este espacio público.

El espacio contará con los siguientes componentes:



Cancha multiuso



Juegos



Bancos y árboles



Buenos Aires Ciudad

Vamos Buenos Aires

f/BAIntegracion

Reunión informativa

Mejoramiento de Vivienda Mza. 22 • Segunda etapa

Miercoles 26/7 • 18hs
en Iglesia Evangelica Eben-Ezer
Mza 22 • Casa 34 • YPF

Para mayor información llama al:

☎ 11 2372 1925



Buenos Aires Ciudad

Vamos Buenos Aires

f/BAIntegracion

Reunión informativa

Mejoramiento de Vivienda Mza. 22 • Primera etapa

Viernes 9/6 • 18hs
en Estrella de Belén
Mza 22 • Casa 46 • YPF

Para mayor información llama al:

☎ 11 2372 1925



Buenos Aires Ciudad

Vamos Buenos Aires

PÉNDICE: Proceso participativo en el Espacio Público de Luján

Inserción territorial y reconocimiento del espacio | 2016.01 al 03

Entre enero y marzo se realizaron diferentes recorridas informales de inserción territorial y reconocimiento del espacio. En ellas se detectó de manera incipiente una diferencia entre el uso de los espacios públicos según momento del día. Asimismo, para el caso de la Cancha de Luján, se observó también una superposición de variadas actividades los fines de semana, particularmente por la tarde. Para el caso de la Plaza frente al comedor Los Pichones y la agrupación El Hormiguero, se pudo observar el mal estado de los juegos para niños/as y una carencia de higiene de la tierra que conforma el piso del espacio.

Recorridas de Observación | 2016.04

Las recorridas de observación tuvieron por objeto reconocer las características del uso del espacio público, y distinguir, si hubiere, y las diferencias en el uso por la mañana y la tarde.

Para el caso del espacio público conocido como **Cancha de Lujan**, se observaron las siguientes circunstancias:

- Por la mañana: Poco movimiento. Presencia de una persona lavando su auto.
- Por la tarde: Bastante actividad. Algunos niños jugando a la pelota y hombres contra la pared de la capilla jugando un partido de fútbol. Amplio rango etario.

En el caso de la **Plaza frente a Los Pichones y El Hormiguero**, distinguimos las siguientes situaciones:

- Por la mañana: Sin actividad.
- Por la tarde: tres jóvenes utilizando una de las mesas, comiendo helado y conversando. Un niño sólo dando vuelta entre los juegos. Juegos muy deteriorados.

Encuestas en vía pública | 2016.04 y 05

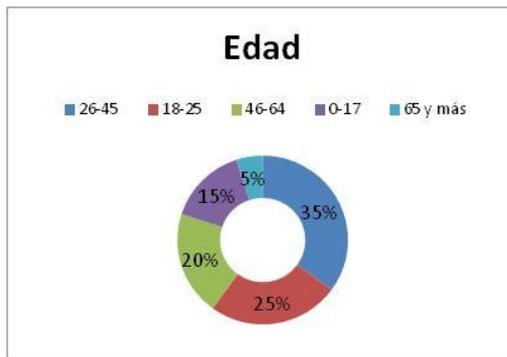
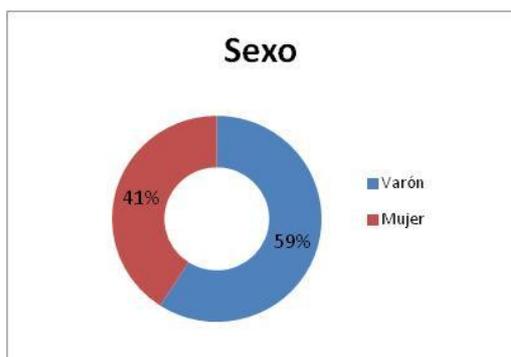
La instancia fue realizada con el objetivo de conocer los usos de los espacios públicos y los deseos y percepciones en torno a posibles usos por parte de los habitantes del barrio Carlos Mugica. Para conocer lo anteriormente mencionado, se conformaron cuatro grupos de cinco voluntarios/as de la Secretaría a los que se les asignaron entre uno y tres espacios públicos determinados, en los cuales debían encuestar a personas que se encontrasen en el espacio, ya sea utilizándolo o transitándolo. La actividad fue realizada por la tarde los sábados 30 de abril y 7 de mayo, y el miércoles 25 de abril, tanto por la mañana como por la tarde.

A su vez, se realizó una actividad con los niños en paralelo, en la cual uno de los integrantes de cada grupo se quedaba con ellos, proponiéndoles dibujar sus imaginarios en torno al espacio público.

Al realizar esta actividad el sábado en la Cancha de Luján había simultáneamente un partido de fútbol, uno de vóley, dos personas lavando sus autos, dos autos/camiones estacionados entre los escombros y el arco de futbol y varias personas sentadas en sillas conversando sobre el costado izquierdo mirando a la capilla. Además, se observó la presencia de una pila de basura entre el segundo arco y el espacio dónde se lavan autos.

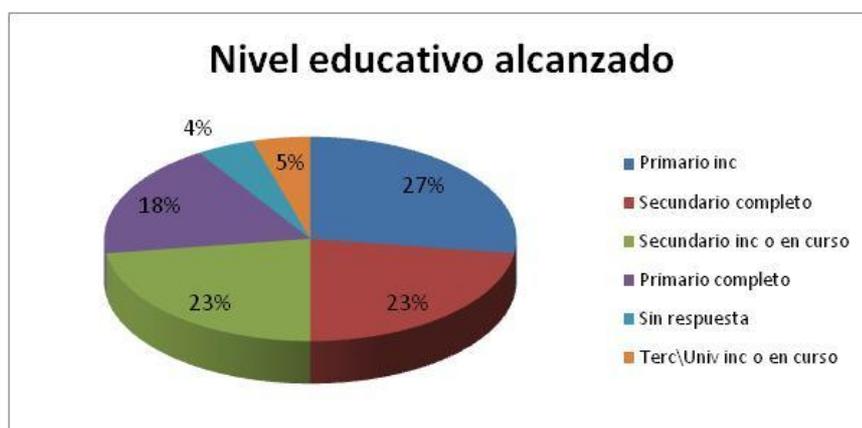
En cuanto a los resultados de las encuestas, es importante aclarar que cualquier inferencia estadística no será clara ya que se alcanzó a realizar un total de 22 encuestas en el espacio.

Dicho esto, podemos observar encuestó a casi 6 hombres por cada 4 mujeres y que un 60% fueron personas de entre 18 y 45 años. Sólo dos de cada 10 personas tenían entre 46 y 64 años y un 15% entre 0 y 17 años. Un 5% superaba los 65 años.



En cuanto al nivel educativo alcanzado se evidencia una preeminencia del primario incompleto (casi 3 de cada 10 encuestados), frente a un 23% con secundario incompleto y otro tanto con secundario completo.

Un 18% cuenta con primario completo y un 5% está cursando o no completó estudios terciarios o universitarios.



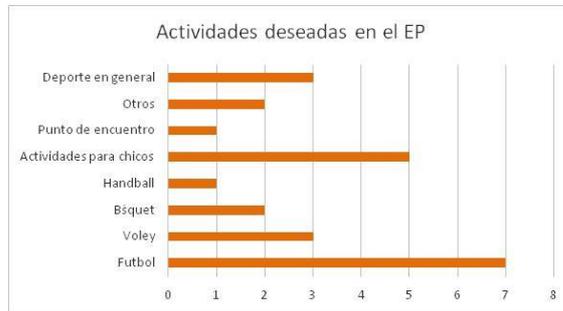
En cuanto a las actividades y su frecuencia, así como su presente y aquello deseado, es importante observar la serie de gráficos a continuación.

Al consultar por la frecuencia de uso del espacio, de 22 personas, 12 manifestaron concurrir entre 4 y 7 días a la semana. Otros 3 utilizan el espacio 2 o 3 veces por semana, y 3 lo hacen al menos una vez por semana.

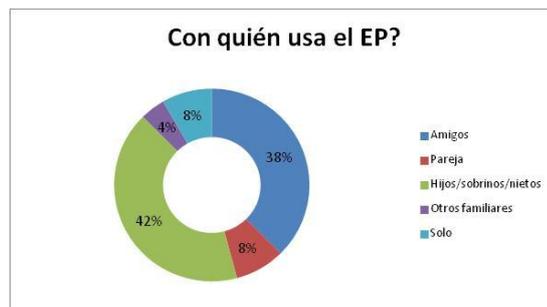


En cuanto a actividades realizadas en el espacio, la preeminencia del fútbol y del descanso enmarcado en juntarse a tomar mate o escuchar música, es clara. Otra actividad popular es juntarse con amigos, mientras que el juego y las actividades con niños tienen menor lugar en el espacio de acuerdo a las respuestas.

En lo que a actividades deseadas se refiere, ‘futbol’ cuenta con 7 respuestas, seguido de ‘actividades para chicos’ con 5 respuestas. Es clara la preeminencia de los deportes entre las actividades deseadas (vóley, básquet, handball).

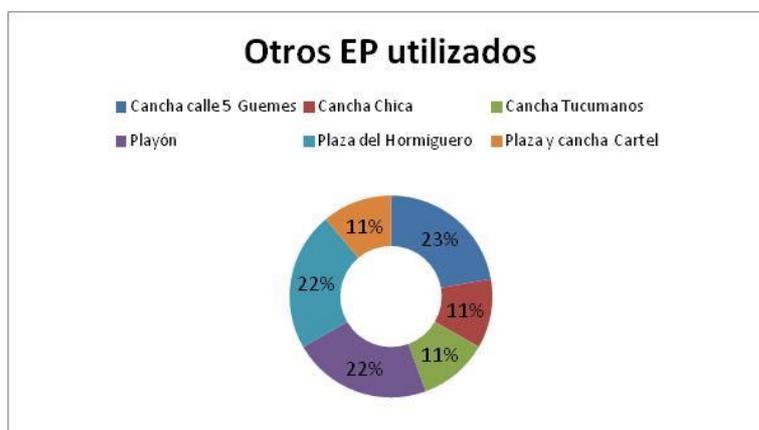


Al consultar específicamente sobre actividades culturales, aparecen la música (6 respuestas) y el teatro (4 respuestas) como principales propuestas deseadas. Se repite aquí la presencia de ‘actividades para chicos’ (2 respuestas), y aparecen ‘cine’ y ‘baile/danza’ con 2 respuestas cada uno. En materia de compañía al momento de utilizar los espacios públicos, se destacan los hijos/sobrinos/nietos” (42%), seguido de cerca por ‘amigos’ (38%). En menor medida, el espacio se utiliza con pareja y solo/a, y en última instancia con otros familiares.



Al consultar a los encuestados si utilizan otros espacios públicos del barrio, 9 personas respondieron afirmativamente. De entre ellas, dos manifestaron utilizar la plaza del hormiguero, dos la cancha 5 de Güemes, y dos el Playón. Una persona respondió utilizar cancha chica, una la de los Tucumanos y una Plaza y cancha del cartel.

No se evidencia presencia de la Plaza de los Gordos como respuesta a esta pregunta, sin embargo, podemos inferir que esto se da a raíz de la composición étnica de los encuestados, vale decir, no hay presencia mayoritaria de niños o adultos mayores, población usuaria principal en Plaza de los Gordos.

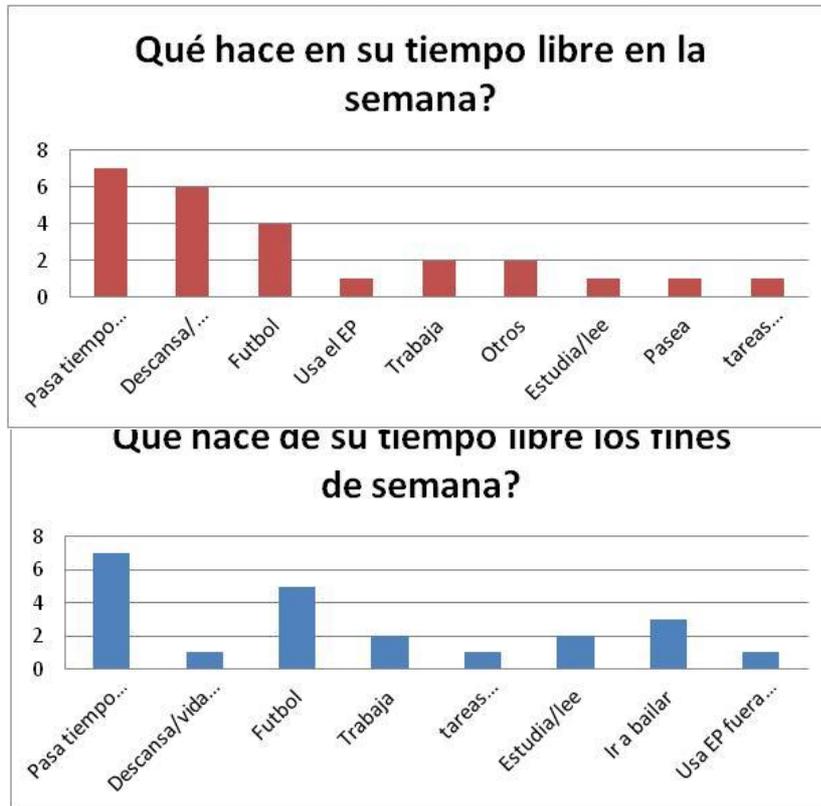


En cuanto al uso del tiempo libre en la semana, el 59,2% de las personas hizo referencia a pasar tiempo con amigos y descansar o hacer vida hogareña. El resto manifestó jugar al futbol, usar el

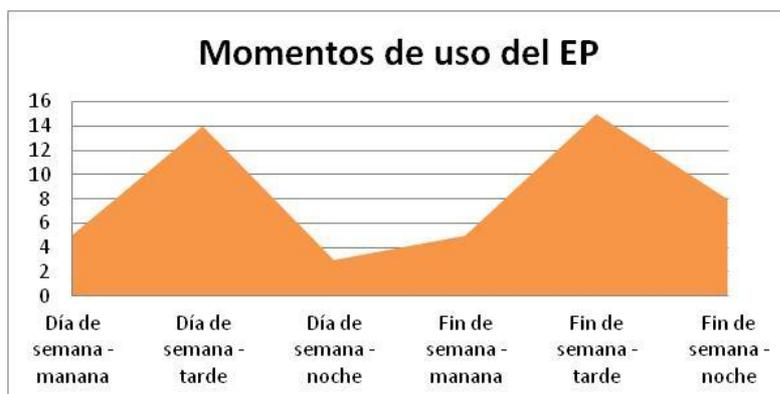
espacio público, trabajar, estudiar o leer o realizar tareas domésticas. Es de destacar la presencia de 'trabaja' y 'tareas domésticas', actividades que no serían de la categoría 'tiempo libre', en dicha categoría.

Por otra parte, en lo que respecta al uso del tiempo libre en fines de semana, prima el pasar tiempo con amigos, seguido del futbol, y aparece 'ir a bailar' como selección de uso del tiempo libre. Persiste la presencia del trabajo y las tareas domésticas, así como del descanso. Aparece la utilización de espacios públicos fuera del barrio, particularmente Plaza San Martín.

Los picos en los momentos de uso del espacio público se dan particularmente por la tarde, y con



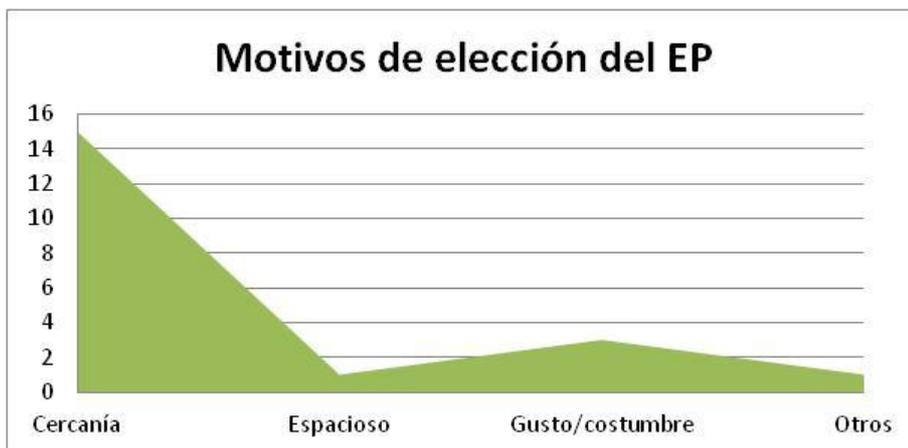
mayor intensidad los fines de semana. Se recibieron comentarios sobre el desincentivo de utilización de los espacios durante la noche por ser "tomados" por grupos de jóvenes.



En cuanto a la calificación del estado general del espacio público, el promedio fue de 2,84 puntos en un espectro de 1 (muy malo) a 5 (excelente). Si bien este resultado podría leerse como una calificación por encima del promedio para el espacio, creemos que puede haber existido una confusión con esta pregunta. Los vecinos que la respondieron podrían haberla interpretado, en algunos casos, como una pregunta sobre el valor que le otorgan al espacio, más allá de su condición.

Al consultar sobre los motivos de elección del espacio, prima claramente la cercanía, seguida del gusto y la costumbre. Por último, se manifiesta también lo espacioso del espacio como motivo para seleccionarlo.

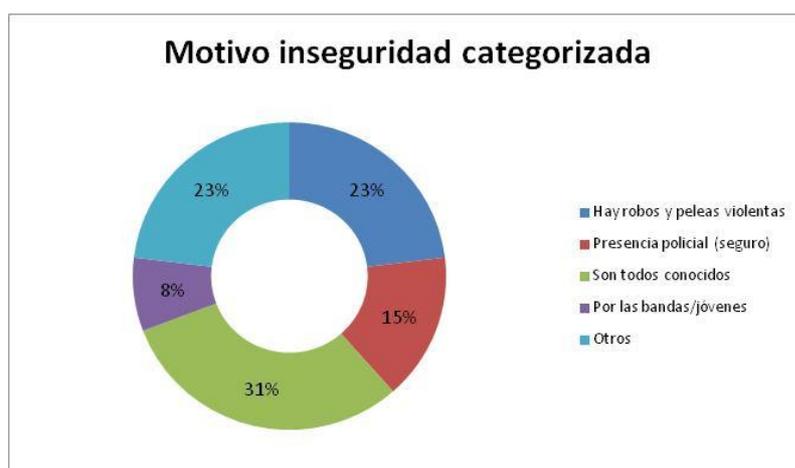
En cuanto a la consulta sobre la sensación de seguridad, siendo 1 (muy inseguro) y 5 (muy seguro), el promedio fue de 2,84 puntos. Aquí también el promedio se encuentra un poco por encima de la mitad del puntaje posible. Al indagar sobre los motivos de esa sensación, en materia de inseguridad, los vecinos hicieron referencias a los robos y peleas violentas (23%) y la presencia de bandas de jóvenes (8%). En cuanto a la sensación de seguridad, se manifestaron tanto la presencia de personas



conocidas (3 de cada 10), como la presencia policial (15%). En este sentido, es conveniente destacar el reciente allanamiento e incremento de presencia policial en el Barrio.

En cuanto a la presencia de autos en el espacio público, 19 de 22 personas manifestaron verlos siempre. Dada la conjunción de estas encuestas con las tres realizadas en Plaza del hormiguero, podemos inferir que el 100% de los encuestados en Luján manifestó ver siempre autos en la vía pública. Además, manifiestan que los mismos constituyen un problema para el normal desarrollo de las actividades que allí se realizan (fútbol, vóley).

Por último, en cuanto a discapacidad, 3 de las 22 personas entrevistadas manifestaron convivir con una persona con discapacidad y señalaron que no podían disfrutar plenamente del espacio público



tal como se encuentra hoy.

En el caso del espacio público frente al comedor Los Pichones, encontramos que éste recibe en el Barrio muchas veces el nombre de 'Plaza del Hormiguero'. A pesar de ello, esta denominación no es bienvenida por muchos, que consideran que llamar así a ese espacio denota la apropiación del mismo por parte de la agrupación de ese nombre. Si bien no hay una propuesta de nombre alternativo, aquí nos referiremos a este espacio como Plaza frente al comedor Los Pichones.

El estado general del espacio es bastante decadente, los juegos para niños están en mal estado y hay una evidente carencia de limpieza. El piso es de tierra y se detectó presencia de residuos y desechos que hacen del lugar un espacio anti higiénico para niños y adultos. A pesar de ello, esta plaza es valorada por los vecinos por ser un lugar donde se puede tomar mate y sol. Se pondera particularmente la posibilidad de contar con espacios de descanso y juegos para niños/as. El deseo mayoritario es de mejorar la infraestructura existente y la limpieza del mismo.

Mapeo colectivo | 2016.05.21

El objetivo principal de la instancia fue buscar que los vecinos que utilizan el espacio público frente a la Capilla de Luján tomen conciencia de las limitaciones que éste tiene, al contrastar sus deseos con las proporciones exactas del espacio y sus componentes en un plano. Conjuntamente, se buscó enfatizar los contrastes entre los deseos de los diferentes grupos de interés identificado en ejercicios e instancias anteriores.

La actividad consistió de la presentación del plano del espacio así como de diferentes figuras representativas de los equipamientos y componentes del espacio (cancha de fútbol y vóley, juegos para niños, mesas, árboles, espacios verdes, calles, etc.), todas ellas a escala, a vecinos y vecinas que pasaran o permanecieran en el espacio. Se les solicitó ubicar los diferentes componentes y, una vez realizada la tarea, se los confrontó con la presentación de diferentes problemáticas o dilemas que emanasen de su decisión. Se les sugirió que los problemas que ellos estaban enfrentando en ese momento son los mismos que el personal de la Secretaría tiene en su trabajo diario.

A partir de lo anterior surgieron las siguientes cuestiones:

- La necesidad de una cancha para los niños o una mejor administración de la cancha existente, ya que los adultos monopolizan el uso del espacio público.
- La problemática con la circulación en el espacio público, ya que los vehículos transitan sobre la actual cancha para llegar a sus estacionamientos públicos o privados.
- La necesidad de una calle para el acceso de los vehículos, no solo para particulares sino para ambulancias y dispositivos de emergencia que requieran ingresar al sector.
- La presencia de la idea sobre instalación de algún tipo de delimitación para la cancha (rejas o alambrado), a fin de evitar problemas con el resto del espacio público y privado. Asociada a esta, la idea de que la instalación de la misma profundizaría la generación o consolidación de “dueños” de los equipamientos colectivos.
- La presencia constante, tanto entre adultos como entre niños, del deseo de instalación de juegos para niños, ante su falta en las condiciones actuales del espacio público.
- La necesidad de retirar escombros y basura que se encuentran en el espacio público y evitan el desarrollo normal de las actividades en el lugar.
- La presencia constante del deseo de instalación de árboles y espacios verdes. En algunos casos no se ven referenciado en el propio plano, ya que no sabían cómo ubicarlos dentro del mismo.

Los diferentes grupos llegaron a la conclusión de la dificultad de tomar una decisión sin conflicto y, en un caso, propusieron realizar una reunión para tratar el tema invitando a todos los grupos de interés identificados (personas que juegan al fútbol, personas que tienen autos y garajes alrededor del espacio, personas que juegan al vóley, mujeres, y niños/as que desean usar el espacio y no pueden, mayormente, por la presencia de adultos jugando al fútbol). Dicha reunión se pauta para el siguiente sábado en el espacio público a las 16.30 hs, que debió ser reprogramada por condiciones meteorológicas desfavorables.

Reunión con vecinos por el Espacio Público de Luján y frente a Los Pichones y El Hormiguero | 2016.07.06

El objetivo principal de la reunión fue presentar la propuesta de obra para los dos espacios públicos, haciendo hincapié en el proceso colectivo desarrollado a partir de las instancias participativas

trabajadas con los vecinos. Además, se trató de consultar y escuchar distintas opiniones para lograr consensuar un proyecto final.

La propuesta presentada fue aceptada en términos generales como la necesidad de un espacio que permita el giro de la ambulancia, pero se presentaron cuestionamientos sobre la ubicación de la calle y las posibilidades de controlar que los autos no estacionen sobre la misma.

Si bien el intercambio de opiniones y comentarios a partir de la propuesta fue muy constructivo, el nivel de asistencia no alcanzó lo esperado, por lo cual no se contó con representación de todos los grupos de interés previamente identificados. Por ello, se consideró pertinente no alcanzar una decisión final y proponer una instancia posterior en diferente día, horario y espacio. En este sentido, se consultó a los vecinos su opinión sobre la realización de una próxima instancia colectiva para votar entre dos opciones de ubicación de la calle, y manifestaron su acuerdo.

Por otra parte, algunos vecinos que viven en las proximidades al espacio público frente a El Hormiguero solicitaron que se profundice en la discusión sobre el lugar, ya que consideraron que se había hecho poca mención al respecto. Por ello, se propuso también profundizar la conversación sobre este espacio en particular en una próxima instancia.

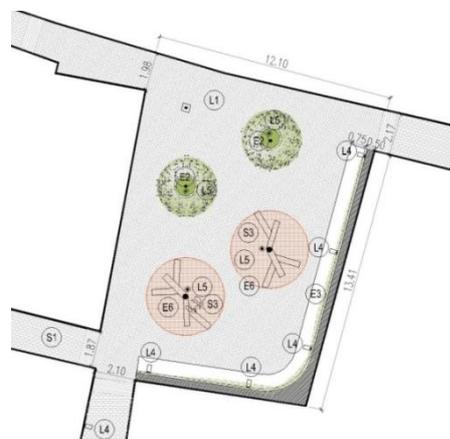
Reunión con vecinos por el Espacio Público frente a Los Pichones y El Hormiguero | 2016.07.06

El objetivo de la reunión fue presentar y explicar la propuesta de obra de mejoramiento de la plaza frente comedor 'Los Pichones' y la agrupación 'El Hormiguero', para escuchar las dificultades que atraviesa la utilización espacio público actualmente y encauzar las distintas opiniones de los vecinos, con el fin de llegar a un acuerdo entre todos.

Como ventajas del proyecto, los arquitectos citaron: una mayor posibilidad de funciones para el lugar; la posibilidad de apoyo en las medianeras lo cual facilitaría visión más completa de todo el lugar por parte de los padres que lleven a sus hijos; nuevos juegos para los chicos, iguales a los implementados en la ciudad en los últimos meses, según las normativas actuales.

Por otro lado, a través de la charla con los vecinos, tras la presentación del proyecto de mejoramiento, fueron destacables las siguientes opiniones:

- Necesidad de cerrar con rejas la plaza para que la misma se mantenga cuidada. De lo contrario todos coincidieron en que se llena de jóvenes que se apropian del lugar, utilizándolo para consumir drogas y alcohol; y son los mismos que acaban por destruir los juegos infantiles. Se juntan durante la noche, a partir de la 1.
- El espacio de la plaza también es utilizado como baño público, por parte de los jóvenes.
- Otra vecina hizo alusión a la problemática del contagio de la sarna proveniente de los perros, al que se encuentran expuestos los niños que asisten a la plaza.
- Otro problema es la falta de seguridad en el lugar, los vecinos manifestaron que la policía no se ocupa y solicita continuamente que efectúen denuncias. En este punto surgió la falta de unidad vecinal, destacada por una vecina delegada, quien denotó la falta de colaboración entre todos, lo cual serviría no solo para el cuidado del lugar sino también para efectuar denuncias en forma conjunta.
- Surgió también el tema de las pintadas políticas que se encuentran en las paredes del espacio. Algunos vecinos como Jorge de la Agrupación Los Pichones, comentó que muchas veces el mismo fue utilizado para reuniones de tipo políticas, olvidándose el verdadero sentido del lugar, que debería estar destinado a los niños.



al
del
una

- Finalmente se propuso que el espacio dispusiese de máquinas para realizar ejercicio, que puedan ser utilizadas por los adultos que lleven a sus hijos, tal como sucede hoy en día en otros espacios públicos de la ciudad.

A partir de lo anterior surgieron las distintas cuestiones a considerar:

- Los vecinos que estuvieron presentes manifestaron en forma unánime la necesidad de que el proyecto contemple algún tipo de enrejado para proteger el espacio.
- El tema de la seguridad y el mantenimiento del espacio una vez finalizada la obra, son cuestiones relevantes para los vecinos.
- A pesar de ciertos aspectos a tener en cuenta, el proyecto presentado por los arquitectos tuvo una muy buena recepción por parte de los vecinos, ya que existe la necesidad de que los niños cuenten con un espacio recreativo que este enfocado a ellos, dado que hoy en día no lo tienen.

Votación por el trazado de la calle de Espacio Público de Lujan | 2016.07.06

El objetivo principal de la actividad fue definir cuál sería el trazado de la calle del Espacio Público de Luján a partir de la votación de los vecinos. Además, fue otra instancia para consultar opiniones sobre la propuesta de obra, ya que la anterior vez no habíamos escuchado la voz de otros grupos de interés.

La propuesta se basaba en la elección entre dos opciones: la primera (Fig.3) consistía en el proyecto presentado por los arquitectos que cambiaba la circulación de los vehículos que existe actualmente; la segunda (Fig.4) contraponía un trazado manteniendo la circulación actual.

Durante el proceso de votación, un grupo de jóvenes que utilizan cotidianamente el espacio para jugar al fútbol, manifestó su descontento con las dimensiones de la cancha. Además, algunos vecinos que viven sobre el lado de la manzana 11 frente al espacio de público de Lujan, expresaron su descontento con la cancha de vóley, ya que consideran que será apropiado por los mayores y no se lograra un espacio para los niños.

Finalmente, la ganadora fue la primera opción con 55 votos a favor, la segunda obtuvo 33 votos y se registraron 3 votos nulos.

Análisis

A partir del trabajo realizado podemos concluir que una de las mayores problemáticas del espacio público frente a la Capilla de Luján es la tensión entre el espacio público y privado, plasmado en el avance de la construcción de viviendas sobre lo que solía ser una calle de acceso y hoy es un pasaje. Asimismo, este espacio no escapa al conflicto transversal de presencia de autos particulares en espacios públicos reducidos, que dificultan el desarrollo de las actividades habituales en el lugar.

El espacio público de Luján es un espacio muy utilizado por los vecinos y sobre el cual conviven diversos intereses. El uso de la cancha de fútbol, el tránsito de vehículos, la necesidad de un espacio para actividades de los niños y el avance de los vecinos sobre el mismo, son algunas de las cuestiones que conviven a diario en un espacio que actualmente no consigue satisfacer los intereses de todos. Detectamos al menos 5 grupos de interés claros, con intereses de uso y disfrute del espacio muchas veces en contraposición.

1. Hombres jóvenes del sector que juegan al fútbol;
2. Hombres jóvenes del sector que juegan al vóley;
3. Mujeres que se ven desplazadas del uso y disfrute del espacio por la administración del mismo por parte de los hombres;
4. Niños/as que se ven desplazados del uso y disfrute del espacio por la administración del mismo por parte de los hombres;

5. Vecinos/as del espacio que tienen auto particular y/o cochera o han avanzado en la construcción del espacio privado sobre el público.

Fútbol, vóley y actividades recreativas en 'Cancha Luján'

Este espacio es utilizado intensamente para desarrollar partidos de fútbol durante las tardes, particularmente los fines de semana. De estos partidos generalmente participan hombres jóvenes y adultos, en detrimento de mujeres y niños/as. Conjuntamente, prácticamente solapándose a la actividad en la cancha de fútbol, se desarrollan también partidos de vóley en la cancha dispuesta a tal efecto sobre el costado de la Capilla de Luján.

Es de señalar que estas actividades se desarrollan simultáneamente, en los momentos de mayor uso del espacio, los fines de semana por la tarde. Se nos ha referido que también se organizan torneos, con lo cual la actividad no es espontánea sino organizada por una persona (o personas) que se percibe como administradora del espacio. Entendemos que esta función está a cargo de uno de los vecinos que participó de la actividad de planos colectivos.

Considerando lo antedicho, a partir del uso presente y el deseo de uso de la cancha de fútbol, manifestado tanto en las conversaciones informales y formales como en las encuestas, entendemos que el fútbol es una actividad realizada por la mayoría, por lo que la cancha resulta un espacio clave que debe mantenerse y mejorarse, buscando reorganizar su administración a fin de incluir a una mayor cantidad de grupos en las decisiones sobre su funcionamiento. Además en la oportunidad que se presentó el proyecto en el espacio público, uno de los mayores reclamos fue contra el achicamiento de la cancha por parte de un grupo de jóvenes que lo utilizan habitualmente.

Mención aparte merece la temática de la delimitación o no de la cancha por medio de un enrejado. Aquí se percibe también un conflicto potencial que, por un lado, quienes juegan al fútbol encuentran que la presencia del enrejado sería beneficiosa para jugar con mayor tranquilidad, mientras que otros vecinos nos manifestaron que éste elemento podría tener como efecto la exacerbación de la figura del administrador, transformándolo en "dueño" de un espacio devenido "privado".

Por otra parte, en el espacio frente a la Capilla de Luján, además, se desarrollan actividades recreativas; durante nuestras recorridas hemos podido observar el desarrollo de una función de teatro de títeres con música y baile, a cargo de la Subsecretaría de Participación Ciudadana del Ministerio de Seguridad de la CABA, y una actividad de Boy Scouts pre-adolescentes y adolescentes a cargo del Padre Pepe de la Capilla de Luján, entre otras.

Un espacio para los niños/as y mujeres

Como afirmábamos, el uso actual del espacio público se organiza alrededor de la cancha de fútbol sobre la cual los hombres adultos imponen los tiempos y la administración. Sin embargo, al realizar la actividad de encuestas, uno de los puntos relevantes fue la necesidad de destinar un espacio para actividades para chicos.

Complementariamente, la cuestión de género emergió en la actividad de planos colectivos, demostrando que las mujeres también son relegadas del espacio.

Esto demuestra que los intereses de las mujeres y niños actualmente no son considerados por el colectivo de hombres que juega al fútbol y al vóley en este espacio. Además, si contrastamos esta información con el hecho de que el 42% de los encuestados manifestó utilizar el espacio junto a hijos, sobrinos o nietos, podemos tener una idea de la cantidad de niños que utilizan o utilizarían el espacio.

Durante la votación por el trazado de la calle, unos vecinos nos manifestaron la necesidad de que una de las canchas sea destinada de uso exclusivo para los niños, ya que los mayores ocupan los distintos espacios actualmente.

El avance sobre el espacio público: circulación vehicular y emergencias

Dos temas íntimamente relacionados con el uso del espacio público son el avance de las viviendas que lo delimitan y la circulación de vehículos, particulares y de emergencias.

Debido al avance de las casas que delimitan el espacio público, los autos deben transitar por la cancha de fútbol interrumpiendo los partidos y generando situaciones de riesgo. La circulación y el estacionamiento de los autos en el sector generan disconformidad en el resto de los vecinos, que muchas veces disponen de menos espacio por estar estos estacionados, o deben moverse continuamente al no disponer de un espacio específico para transitar, esto es, una calle. La necesidad de esta no es solo para el uso de vehículos particulares, sino también porque es indispensable garantizar el acceso de vehículos en situaciones de emergencia, como ambulancias o bomberos.

En relación a lo anterior, la votación por el trazado de la calle fue una actividad democrática y participativa donde los vecinos pudieron decidir de qué lado iba la circulación vehicular, ya que era un tema controversial por los distintos intereses de la población que vive alrededor o en las inmediaciones al espacio público.

Es importante remarcar que el avance de las viviendas sobre el espacio público es un tema que ya ha sido discutido entre los vecinos sin llegar a resultados efectivos y duraderos. Quienes realizaron el reclamo creen que desde la Secretaría debemos obligar a retroceder a todos aquellos que hayan avanzado sobre el espacio. Creemos, sin embargo, que la efectividad de las discusiones pasadas se debe haber visto socavada por la informalidad de las discusiones, así como la no presencia del Estado en las mismas. Entendemos que sería posible abordar la cuestión en una instancia formal de diálogo para llegar al consenso mediante un acuerdo colectivo.

El espacio público como punto de acopio de residuos

La 'Cancha de Luján' contiene en su espacio un punto de acopio de basura. A pesar de la falta de contenedor, los vecinos arrojan la basura en el lugar en que antes se encontraba el mismo, dejando las bolsas amontonadas en el piso. Estas bolsas son rotas por los perros y gatos del barrio lo cual desparrama la basura que generalmente puede verse descomponiéndose detrás de uno de los arcos de la cancha. A pesar de esta realidad, los vecinos no quieren un nuevo contenedor en el sector ya que, cuando estaba presente en el espacio, se generaban dos problemas. Por un lado, muchas veces la basura rebalsaba, por lo cual, a pesar del contenedor, había bolsas rotas en el piso. Por otra parte, el contenedor no era desinfectado debidamente y a causa de ello despedía olores y era foco de posibles infecciones dando como resultado los mismos problemas que genera la basura en descomposición, esto es, plagas como mosquitos, cucarachas y ratas que, a su vez, causan de enfermedades como dengue, infecciones en la piel y otras.

Además de las bolsas de basura, la cancha es depositario de materiales de construcción y grandes objetos en desuso (como por ejemplo, muebles y colchones). El lugar de depósito no es azaroso, los vecinos los arrojan allí ya que es el único lugar en el que pasa el camión de recolección de aquellos elementos.

Las consecuencias de los usos del espacio en relación con la basura tienen variadas consecuencias, algunas ya mencionadas como las enfermedades e infecciones, y otras tales como el impedimento del tránsito para ambulancias y personas con movilidad reducida. Además la cancha es un lugar de encuentro entre los vecinos, sobre todo jóvenes que juegan al fútbol y al vóley los cuales corren riesgo de lastimarse con los objetos arrojados en el espacio (elementos punzantes y botellas de vidrio rotas).

Consideraciones sobre la Plaza frente al comedor 'Los Pichones' y a 'El Hormiguero'

Más allá de la consideración anteriormente mencionada sobre la denominación del espacio, encontramos que aquí vale la pena señalar la presencia del comedor Los Pichones como factor relevante. Dada la presencia del mismo frente al espacio, sería conveniente considerar su dinámica a la hora de proyectar. Generalmente, la modalidad de entrega de la merienda de este comedor es en mano, y las personas que la reciben generalmente se quedan en la puerta de la organización,

tomando la merienda parados. Esta situación se repite en otros espacios públicos del Barrio. Por esto, decíamos, sería deseable mantener o aumentar los espacios de descanso de la plaza (mesas y bancos) a fin de proveer una extensión hacia el espacio público del comedor/merendero. De la misma forma, un espacio de dichas características podría ser positivo para la actividad de la agrupación El Hormiguero, pudiendo desarrollar acciones en un espacio público cercano y cómodo. Tal como señalamos en un apartado anterior, el espacio es valorado por los vecinos para descansar, tomar mate, contar con juegos para niños/as y disfrutar del sol. El deseo mayoritario es de mejorar la infraestructura existente y la limpieza.

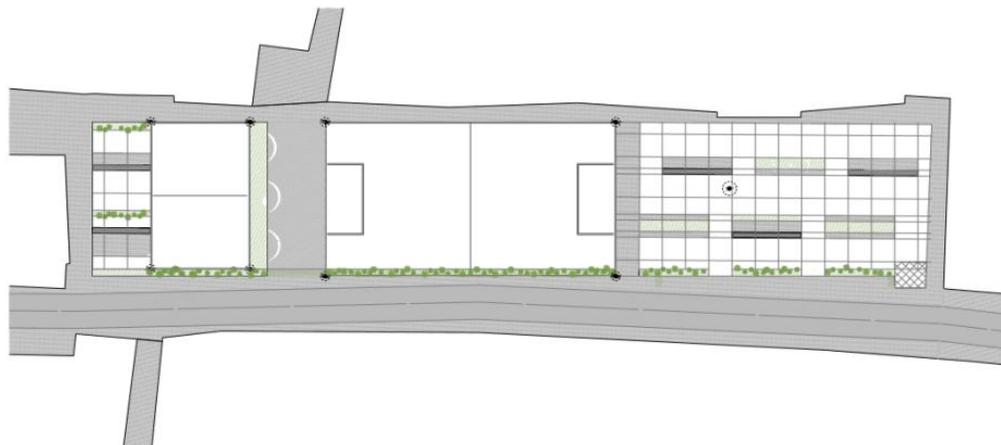
En materia de seguridad, tanto en las encuestas realizadas como en el taller de basura y la reunión con los vecinos en el sector, se puso de manifiesto que en esta Plaza se junta un grupo de jóvenes a tomar, vender, robar y poner música a alto volumen. Además, vecinos señalan que este grupo desafía a la policía que generalmente se retira a las 20.30hs. Por lo tanto, solicitan que se instale una reja en el espacio para evitar que los jóvenes se apoderen del lugar y releguen a los niños. Aunque entendemos que dicha instalación no es una solución al problema.

Proceso de modificaciones del proyecto del espacio público Luján

A partir de las distintas instancias participativas se logro desarrollar un intercambio entre las diferentes opiniones de los vecinos y las consideraciones de los arquitectos que finalizaron en un proyecto de transformación en común.

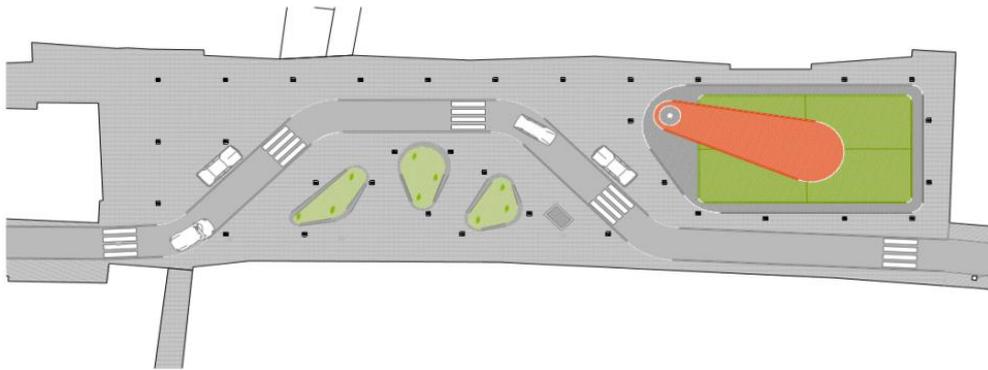
En un principio, los arquitectos pensaron en un espacio que contemple una plaza con bancos y arboles, una cancha de futbol y una cancha de vóley con un pequeño lugar de recreación para la Iglesia. En esta etapa, el nivel de información que se manejaba no permitía contemplar la necesidad de mantener un espacio para el tránsito del costado de la manzana 13, ni por cuestiones de circulación ni por presencia de garajes. Tampoco se pensaban espacios definidos entre los equipamientos, con presencia de áreas verdes y de descanso.

Figura 1. Ante-proyecto Luján. Primera versión



En una segunda instancia, se considero dividir los equipamientos colectivos por actividad, ya que las recorridas de observación señalaron que las dos actividades principales en el espacio público eran la recreación deportiva y el uso para el descanso, tomar mate y conversar con amigos. Por lo tanto, se propuso un espacio polideportivo con equipamientos de futbol, vóley y básquet y, por otra parte, una plaza donde se concentre un espacio de encuentro entre los vecinos. Además, el recorrido de la calle se trazo donde se encuentra la cancha de futbol actualmente por razones relacionadas con el mejoramiento del tránsito y la circulación.

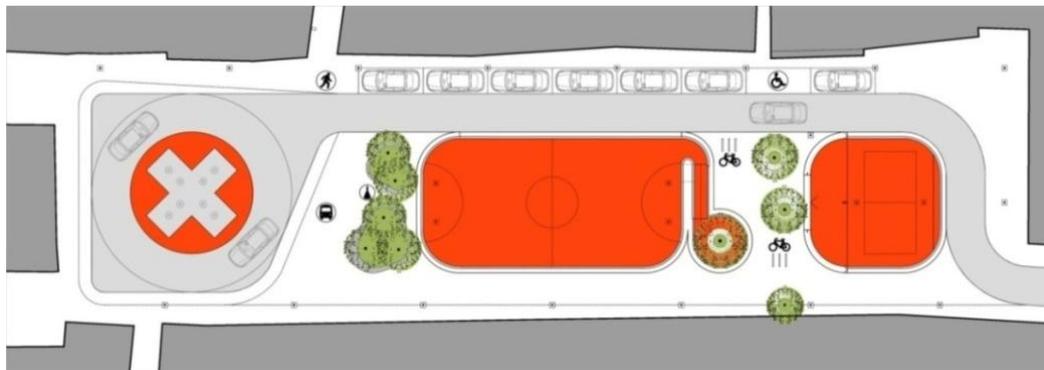
Figura 2. Ante-proyecto Luján. Segunda versión



En una última instancia, a partir de las distintas instancias participativas y actividades se consideraron las siguientes cuestiones:

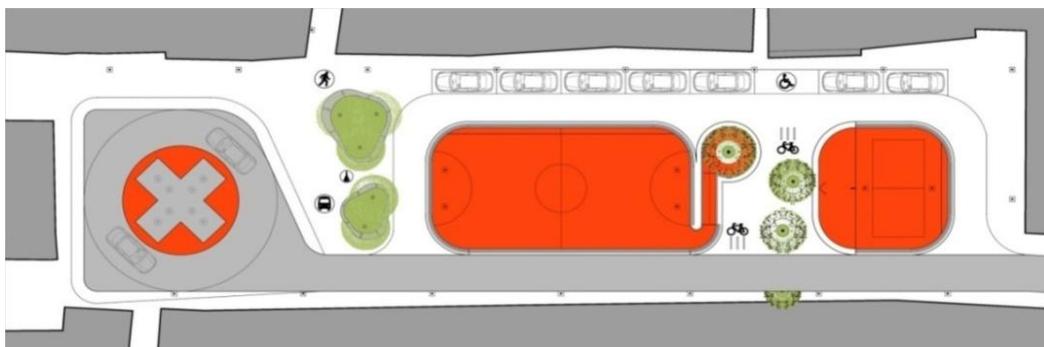
- Un segundo lugar de recreación deportiva, en este caso separando especialmente el fútbol del vóley, ya que emergió la necesidad de un espacio diferenciado para este último deporte. Asimismo, esta decisión responde a la necesidad de poder contar con dos espacios de uso simultáneo, que aporten a la ampliación de la participación en el espacio público de niños/as y mujeres, actualmente relegados por los hombres.
- Un giro de la ambulancia, que brinda la posibilidad de un rápido acceso y tránsito de los dispositivos de emergencia sobre el espacio.
- Un trazado de la calle del lado de la manzana 13 que tiene en consideración tanto la mayor cantidad de garajes y vehículos y el lado de la calle con mayor actividad comercial (manzana 12), como la presencia de luz solar y el acceso a una de las viviendas con personas de movilidad reducida.

Figura 3. Ante-proyecto Luján. Tercera versión



Ante la reacción de algunos vecinos sobre el lado en el que se traza la calle, el equipo de arquitectos construyó una cuarta propuesta (figura 4) que contemplaba la cinta asfáltica por el lado contrario del espacio.

Figura 4. Ante-proyecto Luján. Cuarta versión



Finalmente, la circulación del tránsito vehicular fue definida a partir de la votación de los vecinos, ganando la propuesta representada por la figura 3.

A modo de cierre

Para concluir, no queremos dejar de señalar que las actividades desarrolladas en los dos espacios abordados en este informe, han arrojado muy buenos resultados, demostrando la predisposición para trabajar, tanto de los vecinos del sector, como de los Cooperativistas, Delegados/as y Consejero. En el caso particular de las actividades de Planificación Participativa, el trabajo más fuerte en y con el espacio público tuvo lugar una vez realizado el relevamiento socio-habitacional del sector, y en simultáneo tanto con las primeras reuniones por las obras de infraestructura, como con los talleres de construcción de árboles de problemas en torno a residuos. Este orden permitió excelentes resultados.

El devenir el proceso participativo en el sector fue particularmente interesante y presenta elementos que pueden tomarse como buenas prácticas para posteriores intervenciones. En esta parte del Barrio, la Secretaría pudo organizar las acciones de modo de conseguir una presencia más ordenada y certera.