

**PLAN DE GESTION SOCIAL:**

**1. INTRODUCCIÓN**

El Gobierno de la República Argentina ha solicitado al Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF), el apoyo para financiar el Plan Integral de Saneamiento Ambiental (PISA) de la Cuenca Matanza Riachuelo, que incluye, entre otros, el componente de saneamiento, para realizar obras de infraestructura de saneamiento que permiten interceptar, transportar, tratar y disponer en el Río de la Plata las aguas servidas de origen domiciliario e industrial (de calidad asimilable a la de efluentes domésticos) generados, fundamentalmente, en el tramo más contaminado del Río Matanza Riachuelo.

El préstamo BIRF 7706-AR, correspondiente al Proyecto de Desarrollo Sustentable de la Cuenca Matanza Riachuelo, es un préstamo de inversión de obras múltiples llamado SWAp (Sector Wide Approach – por sus siglas en inglés).

En este sentido, para cumplir con las Políticas y Salvaguardas Socio-Ambientales y continuar con el proceso correspondiente, se acordó con AySA S.A. desarrollar la presente propuesta de trabajo, llamada “Plan de Gestión Social: Componente Saneamiento” en el marco del Proyecto de Desarrollo Sustentable de la Cuenca MR, de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Banco.

AySA S.A. es consciente de la responsabilidad que significa brindar servicios esenciales para la salud y el bienestar de la población, los cuales se encuentran en el centro mismo de la problemática ambiental.

AySA, gestiona con Responsabilidad Social, todo el proceso de planeamiento, producción y prestación de los servicios; buscando cumplir con su misión al tiempo que se fomenta el desarrollo sustentable de la sociedad, promoviendo la reducción de las desigualdades sociales y preservando los recursos naturales.

Se considera indispensable generar y mantener una relación ética con todos los grupos internos y externos con los que tiene contacto la organización, hacer transparentes las acciones y decisiones, demostrando apertura al diálogo y respondiendo a los intereses y expectativas de los diferentes públicos.

El logro de los objetivos propuestos por AySA en su Plan Estratégico involucra a diversos actores sociales del área de concesión, los cuales poseen tanto derechos como obligaciones en torno de estos objetivos.

Las demandas de acceso a los servicios, la calidad de la prestación, las inversiones necesarias, la planificación y el ordenamiento urbano, las políticas de salud, medio ambiente y desarrollo social, entre otras cuestiones, son temas esenciales. Resulta imposible avanzar en ellos sin una dinámica positiva de colaboración y trabajo conjunto entre los usuarios, las comunidades barriales y las organizaciones intermedias, por un lado, y la empresa concesionaria y los organismos de regulación y control, por el otro, sumados a las autoridades gubernamentales.

## **2. DESCRIPCIÓN DEL COMPONENTE SANEAMIENTO**

### **2.1. Introducción general:**

El Gobierno Nacional ha establecido en el Plan Director de Agua y Saneamiento y en el Plan Estratégico 2011-2020 de AySA la estrategia general de obras de agua potable y de saneamiento, las últimas tienen por objetivo:

- Asegurar la expansión del servicio cloacal, conformes a las metas contractuales y las zonas de nuevos desarrollos urbanos autorizados en Capital Federal y 18 Partidos del Conurbano Bonaerense.
- Promover la sustentabilidad de los cursos receptores, para los usos definidos en los ríos Riachuelo, Reconquista y Río de la Plata,
- Prever el acondicionamiento y la disposición de los biosólidos producidos conforme a las normas vigentes,
- Integrar las mejoras al sistema de transporte existente para dar mayor seguridad y flexibilidad operativa
- Reorientar estratégicamente las inversiones en obras, que aceleren el mejoramiento ambiental tanto a mediano como a largo plazo, en particular para la Cuenca Matanza- Riachuelo, y al mismo tiempo que permitan viabilizar la ejecución de las expansiones del servicio programadas.

En este sentido, es dable destacar que la construcción de la Planta de Pretratamiento de Líquidos Cloacales de Berazategui posibilita una notable expansión del nivel de tratamiento y de los servicios de desagües cloacales a sectores de la cuenca de Berazategui, obras esperadas desde hace décadas. No obstante ello, como consecuencia de la falta de capacidad de transporte en el tramo Riachuelo-Wilde se verifica una sobrecarga hidráulica de las cloacas máximas y la alta probabilidad de desbordes cloacales en las horas de máxima demanda o con lluvias. Asimismo, esto imposibilita ampliar el servicio de desagües cloacales en los Partidos de Avellaneda, Lanús y Lomas de Zamora, entre otros.

Ahora bien, debe destacarse que estas limitaciones en la capacidad y calidad de prestación del servicio deben enmarcarse en la falta de inversiones de las últimas cinco décadas, que no tuvo correlato con el dinámico crecimiento poblacional y de las actividades

del área metropolitana de Buenos Aires, acumulándose una demanda insatisfecha importante, para la cual el Gobierno Nacional ha dispuesto una solución de fondo para el tratamiento de los efluentes de los más de 12.000.000 de habitantes del área.

## **2.2. Descripción de las Obras (Sistema Riachuelo):**

En este contexto, el Sistema Riachuelo no sólo provee la solución estructural necesaria para la mejora operativa del sistema, con las obras básicas que se describirán seguidamente, sino que operativamente permitirá la independización del Sistema Berazategui posibilitando la expansión del servicio de desagües cloacales en el sudoeste del Conurbano Bonaerense. Todo ello redundará en beneficios sociales en términos de salud pública, favorable impacto en el medio ambiente y desarrollo social en forma efectiva.

Una vez en funcionamiento, el Sistema Riachuelo contará con una capacidad de tratamiento que beneficiará a unos 4,3 millones de habitantes.

Al mismo tiempo, estos desarrollos permitirían dar respuesta en gran medida a lo requerido por la Corte Suprema de Justicia de la Nación en la Causa “Mendoza”.

A continuación, se brinda una sintética descripción del Sistema Riachuelo, que se enmarcan en el Plan Integral de Saneamiento Ambiental para la Cuenca Hídrica Matanza-Riachuelo (PISA), con el fin de revertir el estado de contaminación y anoxia hoy presente en gran parte de la cuenca. Para ello, la Autoridad de Cuenca Matanza-Riachuelo (ACUMAR) a través de la Resolución Nº 3/095 estableció como meta a alcanzar en el mediano a largo plazo, en el ámbito de la Cuenca Matanza-Riachuelo, la conformada por los valores asociados al Uso IV – Apta para actividades recreativas pasivas. Esto implica, entre otros parámetros, cumplir el 90% del tiempo con una concentración de Oxígeno Disuelto (OD) superior a 2mg/l y una Demanda Bioquímica de Oxígeno (DBO5) inferior a 15mg/l.

Asimismo es dable destacar que desde el punto de vista socio económico, el desarrollo de obras de la envergadura de las que componen este ambicioso plan de saneamiento, generará durante la etapa constructiva un claro efecto reactivante de la economía. Las diversas tareas que implican la ejecución de estas obras, y las particularidades de su construcción, se traducirán fuertemente en demanda laboral, industrial y de servicios, con efectos multiplicadores y sinérgicos y exigencias de provisión de materiales, insumos, maquinarias y equipamiento. El plazo de ejecución de las obras tendrá un plazo mínimo de 5

años generando en su pico más de 3000 puestos de trabajo de obreros, técnicos y profesionales de distintas disciplinas, lo que necesariamente dejará como resultado nuevos empleados de la industria de la construcción ampliamente calificados.

### **2.2.1. Obras Margen Izquierda:**

- *Lote 1: Colector Margen Izquierda, Desvío Colector Baja Costanera y Obras Complementarias:*

- El Colector Margen Izquierda es una obra de transporte e intercepción que tiene por objetivos principales: i) transportar los efluentes provenientes del radio servido de la Ciudad de Buenos Aires; ii) interceptar los caudales en tiempo seco de los aliviadores pluviales y arroyos de la Ciudad de Buenos Aires con vuelco al Riachuelo; iii) aportar flexibilidad operativa al sistema de transporte de efluentes cloacales mediante la conexión de la 2º y 3º Cloacas Máximas, con sus correspondientes obras complementarias.

- El Desvío Colector Baja Costanera es básicamente una obra de transporte que recibirá los aportes de los futuros Colector Margen Izquierda y Ampliación Baja Costanera y del actual Colector Baja Costanera y los conducirá hasta las futuras instalaciones de la Planta de Tratamiento Riachuelo, que estará ubicada sobre la margen derecha del Río de la Plata, en el Partido de Avellaneda.

- *Lote 2: Planta de Pretratamiento:*

La Planta de Pretratamiento es parte del sistema de tratamiento por dilución que se utilizará para disponer, en el Río de la Plata, una parte de los efluentes cloacales transportados por el sistema troncal que sirve a la Ciudad de Buenos Aires y a parte del Conurbano.

- La adopción de este tipo de tratamiento responde a la conveniencia de aprovechar la enorme capacidad de asimilación y de autodepuración del Río de la Plata.

- El Tratamiento por dilución se completa con un emisario, que se interna a adecuada distancia de la costa, con difusores que permiten lograr una mezcla íntima de los líquidos pretratados con el agua del río.

- Las obras de la Planta y de las Estaciones de Bombeo se desarrollarán en un predio ubicado en Dock Sud, en el Partido de Avellaneda, sobre la costa del Río de la Plata.

- *Lote 3: Emisario Planta Riachuelo:*

- El Emisario deberá asegurar la disposición adecuada de los efluentes tratados en la Planta Riachuelo, en este caso en el Río de la Plata, asegurando la calidad ambiental del cuerpo receptor de acuerdo a los niveles establecidos para el mismo.

- El Emisario se internará en aguas del Río de las Plata con dirección sudoeste-noreste, con una longitud aproximada de 12Km., de los cuales aproximadamente 10 son de transporte y los últimos destinados a permitir la difusión de los efluentes.

Las obras correspondientes al Lote 1 prevén un plazo de ejecución de 48 meses, las obras correspondientes al Lote 2 prevén un plazo de ejecución de 48 meses y las obras correspondientes al Lote 3 prevén un plazo de ejecución de 60 meses.

### 3. CARACTERIZACIONES GENERALES DEL CONTEXTO

#### 3.1. Contexto socio territorial:

La problemática ambiental de la Cuenca Matanza Riachuelo y en particular de su tramo inferior, posee un desarrollo solidario al crecimiento y expansión urbana de la Ciudad de Buenos Aires. Al respecto, han existido a través del tiempo numerosos Planes y Programas orientados a mejorar su situación, conformando un escenario político-social cada vez más complejo, el cual hoy en día se integra por un amplio espectro de instituciones, organizaciones estatales y no estatales, asociaciones vecinales, etc; que plantean la necesidad de revertir el deterioro que sufre la Cuenca.

La fisonomía ambiental original de la Cuenca del río Matanza-Riachuelo ha sido fuertemente alterada debido a un desordenado proceso de ocupación y de acción antrópica, principalmente a través de los diferentes procesos de expansión urbana y de desarrollo industrial.

La Cuenca del Río Matanza-Riachuelo se considera como el sistema hídrico de mayor relevancia regional en el Área Metropolitana de Buenos Aires, por su intensa imbricación en la trama urbana construida, la que se desarrolla en una superficie de 2.240 km<sup>2</sup>, área en la que recorre unos 70 km antes de desaguar en el Río de la Plata. El cauce principal del Río Matanza debe al aporte de los arroyos Rodríguez o de los Pozos, Morales y Cañuelas.” (ACUMAR, Cuerpo de Agua, Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable, 2007).

A lo largo de la historia de la Cuenca, fue notoria la falta de planeamiento y de acción de políticas públicas orientadas a proteger la calidad del cauce del río Matanza – Riachuelo y su ecosistema, como un recurso natural, así como también la radicación de industrias sin el debido control en el tratamiento de sus efluentes y vertidos. Las marchas y contramarchas en aspectos tales como la ordenación del territorio, la infraestructura de saneamiento y la gestión de los residuos urbanos e industriales y sus efluentes, permitieron el desarrollo de un proceso de degradación ambiental constante de la Cuenca, el cual repercutió negativamente sobre la calidad de vida de los habitantes que en ella residen.

A partir de los Lineamientos Estratégicos para la Región Metropolitana de Buenos Aires, se plantean alternativas de manejo de las cuencas hídricas, dónde se identifican “... cuatro problemas principales para la región: comenzando por la cuestión hidráulica, la

contaminación industrial, el saneamiento y la remoción de basurales clandestinos.” (Ezquiaga Dominguez, 2006)

En la cuenca se distinguen tres zonas de características esencialmente diferentes: una zona altamente urbanizada (cuenca baja o tramo inferior), otra periurbana o urbana en vías de consolidación y expansión (cuenca o tramo medio) y un área rural (cuenca alta o tramo superior) donde todavía se mantienen algunas condiciones ambientales satisfactorias. Cada una de dichas zonas tiene problemáticas ambientales particulares.

En forma coincidente con sus características urbanas, las tres áreas de la cuenca tienen densidades poblacionales y comportamientos diferentes en su dinámica demográfica. Las mayores densidades de población se registran en los municipios de la Cuenca Baja, especialmente en la Ciudad de Buenos Aires, que son los de más antigua urbanización y los de mayor concentración edificatoria. A su vez, el Tramo Medio muestra una importante variabilidad de las densidades que resulta ser propia de un ámbito urbano de interfase entre la ciudad compacta y el espacio rural.

Cabe destacar que en estas áreas existen Urbanizaciones Emergentes (villas, asentamientos y conjuntos habitacionales) ubicadas en zonas de mayor consolidación urbana, a su vez se caracterizan por la informalidad dominial, la construcción deficitaria de las viviendas, la insuficiencia de infraestructura básica (con instalaciones clandestinas para la provisión de servicios) y los déficit de equipamientos sociales. Con respecto a las condiciones ambientales, varios se encuentran localizados sobre terrenos inundables, donde las condiciones naturales no son adecuadas para el uso residencial.

El déficit en la cobertura de los servicios de infraestructura sanitaria es uno de las cuestiones que explican con mayor crudeza la situación de deterioro ambiental del área. La ausencia de redes de desagües cloacales, de agua potable y de pluviales, afectan a la mayoría de los hogares. La carencia de estos servicios incide directamente en el estado sanitario de la población. En la mayoría de las viviendas suburbanas, los servicios son provistos por sistemas individuales domiciliarios. En el caso de los desagües, por el sistema de cámara séptica y pozo negro, y para la provisión de agua, pozo de extracción y sistema de bombeo en el predio de la vivienda.



### **3.2. Contexto Institucional:**

En la región de influencia del Proyecto actúan diversos actores institucionales, sectoriales y sociales con intereses comunes o diferentes, con alianzas y contradicciones, con diferentes agendas, externos e internos a la región y que de una u otra manera se expresan en espacios de articulación e influencia.

Los diferentes actores cuentan con recursos, entendidos en términos de capacidades, necesarios para poder ejercer una participación activa. Estos recursos son políticos, económicos, administrativos e ideológicos (ideas o valores). Además, en especial los actores sociales estratégicos conforman coaliciones y sinergias y también expresan o canalizan intereses de otros actores que no llegan a constituirse en actores estratégicos.

#### **► Actores con competencias Político-Institucional:**

A lo largo de la CM-R se concentran 17 jurisdicciones (el Estado Nacional, la Provincia de Buenos Aires, la Ciudad de Buenos Aires y 14 municipios del área metropolitana de Buenos Aires), y una serie de organismos con diferentes competencias jurídico institucionales sobre la misma como: i. la ACuMaR, ii. Los organismos con competencia en el control de la calidad del agua y de la contaminación; iii. los organismos con competencias en la fijación de las normas de vertido y estándares de la calidad del agua; iv. los organismos con competencias sobre los cursos navegables; y v. los organismos de la Nación u organismos creados por estos mismos, que ejercen competencias jurídicas sobre los organismos públicos con competencia en la CM-R.

Las jurisdicciones municipales de la Cuenca baja son actores claves debido a la localización de las acciones delimitadas por el Proyecto y a su contacto directo tanto con el río y sus tributarios, como por su vinculación con la población directamente afectada por los impactos de la contaminación ambiental de la misma.

#### **► Actores técnicos y sectoriales:**

Dentro de este grupo se identificaron por un lado, a las universidades y centros de estudios, que además de realizar estudios técnicos, sociales y ambientales, participan u organizan foros y encuentros relacionados con la problemática de la Cuenca MR.

Por otro lado, se identifican a los actores del sector industrial, según un criterio sectorial y territorial. Estos son las Cámaras de las jurisdicciones de la cuenca baja y las asociaciones de los sectores identificados como prioritarios por el componente industrial.

► *Actores sociales:*

Se identifican fundamentalmente dos grupos de actores sociales con diferente nivel de incidencia; las organizaciones extraterritoriales y las territoriales.

**Organizaciones extraterritoriales:** Son organizaciones con acciones e incidencia en el área de la Cuenca MR, involucrados principalmente en temas de medio ambiente y derecho ciudadano, así como también en la organización de Foros, Consultas y trabajo territorial. Son actores externos a la cuenca, con capacidades y posibilidades de movilización de recursos (económicos, prensa, etc.) que la gran mayoría de las organizaciones territoriales carecen, con lo cual pueden contribuir de manera significativa a la sostenibilidad y a la visibilidad de las demandas de naturaleza ambiental y los reclamos de “accountability”.

Las organizaciones extraterritoriales identificadas con altos niveles de involucramiento en la problemática ambiental y sanitaria de la Cuenca son las que forman parte del Cuerpo Colegiado de la Defensoría del Pueblo de la Nación, conformadas por las siguientes Organizaciones: Asociación Vecinos de La Boca, - Asociación Ciudadana por los Derechos Humanos, - Centro de Estudios Legales y Sociales (CELS), - Fundación Ambiente y Recursos Naturales (FARN), - Greenpeace.

**Organizaciones territoriales:** Existen una gran cantidad de organizaciones territoriales en la zona de influencia del Proyecto. Son organizaciones que canalizan demandas sociales y llevan adelante acciones ciudadanas que emergen y se desarrollan principalmente en el contexto de emergencias de carácter ambiental como inundaciones, contaminación, etc. Este tipo de procesos tiende a involucrar a un amplio espectro de grupos y organizaciones sociales que generalmente no tienen la problemática socio-ambiental como eje central de su acción. Algunas de estas organizaciones trascienden la coyuntura de la situación de emergencia y la acción territorial, generando espacios de articulación mayor y persistente en el tiempo.

Algunas de ellas son:

- **Ciudad de Buenos Aires:** Asociación Vecinos de la Boca y Villa 21-24
- **La Matanza:** Poder Popular y Vecinos Autoconvocados de Ciudad Evita
- **Avellaneda:** Sociedad de Fomento Dock Sud **Lomas de Zamora:** Foro Hídrico

#### 4. ANTECEDENTES

Durante el año 2008, cumplimentando la Política de Salvaguardas socio-ambientales, se llevo adelante una serie de actividades con el propósito de conocer el contexto social e institucional del Proyecto; para lo cual se llevaron adelante entrevistas con actores sociales involucrados, cuyas principales conclusiones se sintetizan a continuación:

*La presencia de organizaciones no gubernamentales y de foros ambientales e hídricos en todas las jurisdicciones, revela el nivel de preocupación reinante en la población, respecto del grado de riesgo que provoca en la salud de la población vecina la alta contaminación del curso de agua.*

*Se ha detectado, en la percepción de la población del área, la urgente necesidad de mejoras sanitarias dentro de toda la cuenca; dentro de este contexto el Proyecto consigue aceptación, toda vez que atenderá en parte a dicha problemática. Sin embargo, es de destacar que también se ha observado en los entrevistados una gran necesidad de expresarse, opinar e intervenir en la cuestión, lo cual demuestra (siempre según la percepción de los entrevistados), no sólo las postergaciones en términos de obras sino también en la atención a la población y en la calificación y cuantificación de la realidad sanitaria en que vive.*

A continuación se analizan los resultados obtenidos de las entrevistas realizadas:

##### ► **Respecto Del Medio Ambiente En General y La Cuenca MR En Particular**

En concordancia con la importancia que ha adquirido el medio ambiente en la agenda política internacional y en los medios de comunicación en los últimos años, se ha detectado alta sensibilidad de los “stakeholders” respecto de este tema. Las opiniones reflejan la problemática ambiental local y la conciencia que éstos poseen respecto de la calidad de vida, incluida la salud, la degradación del espacio público y el valor del suelo. En este sentido se enumeran las percepciones acerca de los generadores y los problemas que causan:

##### Generadores

- Arrojo de efluentes al curso de agua por parte de industrias y población;
- Existencia de basurales a cielo abierto clandestinos;
- Inundaciones periódicas.

### Consecuencias

- Contaminación de aguas (superficiales y subterráneas), suelo y aire (vapores del Dock Sud, por ejemplo);
- Enfermedades contraídas por vías respiratorias o por contagio producido por vectores;
- Deterioro del espacio público (degradación de la costa del Riachuelo, pérdida de potencial turístico);
- Alto impacto visual;
- Suciedad;
- Pérdida del valor del suelo por deterioro ambiental.

***El reclamo de un urgente saneamiento de la cuenca es un emergente omnipresente en las entrevistas.***

#### ► **Respecto De La Gestión De Servicios Públicos y La Empresa AySA**

Otro de los aspectos abordados recurrentemente por los actores sociales se refiere a la imagen que perciben de las empresas de gestión de servicios públicos. Respecto de AySA, se la ubica en un contexto de continuidad, como empresa de saneamiento, con su antecesora Aguas Argentinas. De todas maneras, es de destacar también que en el aspecto de obras no se la diferencia claramente del Estado, tanto nacional como provincial, sobresaliendo los siguientes temas:

- Falta de respuestas a la problemática de la contaminación del Riachuelo;
- Falta de tratamiento de residuos y manejo de basurales;
- Falta de entes reguladores y de control ambiental;
- Falta de un plan integral hídrico; percepción de obras aisladas e inconexas;
- Falta de ordenamiento territorial en la cuenca;
- Falta de un compromiso serio para sanear;
- Falta de limpieza de sumideros;
- Falta de información periódica respecto de la situación de la cuenca;
- Falta de confianza por reiteración de promesas incumplidas y por obras realizadas insuficientes.

Algunos “stakeholders” sostuvieron reclamos acerca de mayor información del Proyecto tanto en su aspecto técnico (plan de obras, cronogramas, beneficiarios, calidad del efluente final) como económico-financiero (monto total, origen de los fondos, transparencia en el flujo de los mismos, traslado a la población, etc.).

También hicieron hincapié en la necesidad de proveer contención a reclamos, campañas de sensibilización y cuidado del medio ambiente y transparencia en proyectos y obras.

***Los reclamos detectados en general se agrupan no en la exclusiva gestión del agua de la cuenca, sino en toda la problemática de ésta, incluyendo residuos, inversiones y sobre todo, postergación de soluciones.***

► **Respecto del proyecto en particular**

Se ha percibido una gran demanda de saneamiento, para lo cual la opinión general respecto del Proyecto se resume en que es una obra positiva, útil y necesaria, aunque no suficiente. Suele tomarse el tema cloacal en relación directa con el del agua potable. En este sentido se plantean problemas crecientes por el aumento de población en la zona; también se ha esgrimido alternativamente la conveniencia de comenzar con obras para uno u otro tema, en atención a los posibles ascensos de la napa freática y las consecuentes inundaciones con agua que, además, se cita con alto grado de contaminación.

Sin embargo se observa en algunas respuestas un conocimiento parcial del Proyecto. También se percibe que la resistencia a la iniciativa se debe a que no constituye una solución cloacal integral y deja afuera a población dentro de la cuenca. Al respecto, se alzaron voces reclamando la construcción simultánea del Colector Margen Derecho, o advirtiendo sobre una futura “gran contaminación” del Río de la Plata por cargar sus aguas con efluentes pretratados, sin una purificación integral.

Dentro de los argumentos utilizados acerca de un tratamiento cloacal integral e integrado, se citan las mejoras que este beneficio traería gracias al consiguiente desuso de los pozos negros:

- Abandono del recurso del camión atmosférico para su limpieza periódica;
- No circulación de estos camiones y del vertido clandestino de sus cisternas;
- Mejoramiento de las napas de agua por reducción del filtrado de los pozos.

También se citan los beneficios producto de gozar de un entorno más limpio, sano y digno, con menos contaminantes (aunque no en el corto plazo), con mayor inclusión social, mayor autoestima, etc.

*Aspectos negativos percibidos sobre el Proyecto:*

- Es recurrente el reclamo de acceso a mayor información;
- Obsolescencia;
- No tratamiento integral, sólo pretratamiento;
- Sólo emparcha, no soluciona el problema;
- Contaminará más al Río de la Plata;
- No controla a los generadores industriales;
- Finalmente se percibe descrédito e incluso sospecha de negociado debido a la magnitud de la obra.

***Análisis De Stakeholders:***

A fin de observar el nivel de predicamento de los actores sociales entrevistados respecto del Proyecto, se elaboró un gráfico de posicionamiento de stakeholders. El mismo se basa en la ubicación de cada actor dentro de un sistema de coordenadas que reflejan el grado de influencia que tiene dentro del conjunto social y su posición respecto del Proyecto.

Los principales emergentes son:

- Asociaciones vecinales y algunas ONG de perfil ambientalistas plantean mayores críticas y riesgo de oposición: desechos industriales y tratamiento final
- ONG, funcionarios e Instituciones educativa plantean mayor aceptación: urgencia de saneamiento

En las entrevistas a informantes clave se verificó el resultado del estudio socioterritorial<sup>1</sup>, debiendo destacarse que la situación socio-ambiental se agrava a medida que aumenta el nivel de pobreza.

---

<sup>1</sup> Estudio Socioeconómico y Ambiental de la Cuenca Matanza Riachuelo elaborado por la Dirección de Medio Ambiente en el año 2008

En todos los casos se identificaron problemas convergentes:

- Irregularidades en la propiedad de vivienda y tierra.
- Alto nivel de desocupación
- Alta deserción escolar preferentemente en mujeres adolescentes.
- Altos niveles de desocupación.
- Ocupación y subocupación en el mercado laboral informal.
- Muy baja posibilidad de incorporarse al mercado laboral (informal y formal).
- Baja y mala cobertura de servicios especialmente en las VAYBP del conurbano bonaerense.
- Ubicación en tierras de bajo valor en zonas inundables, con napas altas.

Presencia de suelos contaminados por rellenos industriales y calidad de agua superficial muy deteriorada con desagües industriales.

Las descripciones más recurrentes fueron las indicadas en adelante:

- Ocupación de los jefes de familia: la mayoría accede a trabajos en el mercado informal, y en el peor de los casos se dedica al cartoneo.
- Nivel de Educación y deserción escolar: Se observó que la juventud está tendiendo a porcentajes altos de deserción escolar, en particular las mujeres por quedar embarazadas a partir de los 15 años.
- Servicios en las viviendas: se observó una peor situación en el Conurbano Bonaerense ya que, si bien la mayoría de los entrevistados manifestó disconformidad con la calidad de los servicios, los pobladores de las VAYBP de la CABA cuentan en su mayoría con servicios básicos, mientras que en el Gran Buenos Aires la mayoría de los VAYBP no cuenta con cloacas ni desagües pluviales, siendo el agua potable un servicio al que están accediendo por el programa Agua + Trabajo.
- Seguridad. El reclamo es recurrente.
- Finalmente debe resaltarse que la mayoría de los entrevistados manifestó la recurrencia de enfermedades respiratorias y de la piel como consecuencia de la contaminación del suelo. Además en la mayoría de los casos en los que se contaba con servicios de salud, éstos no eran suficientes por cuestiones de horarios y de recursos.



- Entre las necesidades que no se encontraban en el cuestionario puede destacarse el generalizado reclamo de capacitación para acceder al trabajo, que les permite incorporarse al mercado laboral, citando como ejemplo las Cooperativas de A + T y las de autogestión para la construcción de viviendas.

*En función al tiempo transcurrido entre el desarrollo del Estudio Social, el avance del proyecto, y el contexto social e institucional del país, se evalúa la actualización de la matriz de stakeholders a fin de ponderar nuevos aspectos sociales que pudieran afectar el desarrollo del mismo.*

## 5. PLAN DE GESTIÓN SOCIAL

### 5.1. Objetivo General:

Facilitar la participación de los diferentes actores involucrados y el acompañamiento social del proyecto, fomentando la comunicación y el manejo de conflictos con el fin de aumentar la eficacia y eficiencia en su implementación, garantizando la sustentabilidad del mismo.

### 5.2. Introducción:

En función del tiempo transcurrido y de la dinámica derivada del contexto socio-político, por un lado, y la evolución y visibilidad del tema, por el otro, se entiende oportuna la actualización de la matriz de la influencia de los actores sociales principales de este proyecto:

### 5.3. Actualización del Análisis de Actores:

#### 5.3. a. Objetivos Específicos:

1. Identificar y actualizar los actores sociales involucrados directa e indirectamente en el Proyecto.
2. Caracterizar y analizar la influencia que pueden tener los actores sociales sobre el proyecto, definiendo los impactos y riesgos sociales críticos de este.

#### 5.3. b. Plan de Acción:

1. Descripción de las Instituciones y/o Organizaciones, identificadas en estudios anteriores, involucradas directa o indirectamente en el proyecto.
2. Categorización de los actores sociales.
3. Desarrollo de una base de datos, georeferenciada, de los actores con influencia directa o indirecta al Proyecto.
4. Elaboración de un diagnóstico detallado de intereses, influencias y posibles riesgos sociales, de acuerdo a los actores identificados.
5. Programación de espacios de participación y consulta, como ser: mesas de gestión y seguimiento, reuniones, Talleres, focus group, entrevistas en profundidad, encuestas, etc.; en función de los tipos de actores y sus intereses.
6. Sistematización de las acciones y resultados obtenidos, mediante diferentes registros de recolección de datos.

7. Recopilación de la información relevante relacionada con el proyecto, publicada en diferentes medios de comunicación, como ser Informes, Investigaciones, Notas periodísticas, documentación disponible, etc.
8. Monitoreo de los procesos y evaluación constante desde la perspectiva de los actores identificados.

**5.3. c. Definición de Plazos y Momentos:**

Esta actualización será el punto de inicio de la puesta en marcha del Plan de Gestión Social, el cual reviste un carácter de importancia, dado que será el insumo básico para el establecimiento de los criterios con los cuales se desarrollarán los restantes ejes planteados.

Al 15 de diciembre de 2014, se encuentra contratado el servicio de consultoría para llevar adelante el estudio. Fecha de inicio: enero 2015. Plazo de trabajo: tres (3) meses.

**5.3. d. Recursos / Responsables:**

- Elaboración de Términos de Referencia.
- Contratación de consultoría que lleve adelante el estudio de Actualización del análisis de actores influyentes en el proyecto.

**Responsables:** Coordinación y monitoreo de las acciones a cargo de la GPC – DDC

**5.4. Ejes Temáticos del PGS:**

**5.4. 1. Análisis permanente de Actores Influyentes en el Proyecto:**

**5.3. 1.a. Objetivos Específicos:**

1. Promover la participación y consulta de los diferentes actores involucrados en el Proyecto, directa y/o indirectamente, estableciendo los canales de comunicación e información necesarios durante su desarrollo.
2. Mantener actualizada la matriz de impactos y riesgos críticos que los actores involucrados puedan generar a lo largo del desarrollo del Proyecto.

**5.4. I.b. Plan de Acción:**

1. Programación de espacios de participación y consulta, como ser: mesas de gestión y seguimiento, reuniones, Talleres, focus group, entrevistas en profundidad, encuestas, etc.; en función de los tipos de actores y sus intereses.
2. Sistematización de las acciones y resultados obtenidos, mediante diferentes registros de recolección de datos.
3. Seguimiento y evaluación de los actores directos e indirectos identificados en el proyecto, como así también su participación e influencia.

**5.4. I.c. Definición de Plazos y Momentos:**

Las actividades anteriormente mencionadas se llevarán adelante durante el desarrollo del proyecto y simultáneamente con el resto de los ejes temáticos; una vez finalizada la Actualización del análisis de los actores.<sup>2</sup>

**5.4. I.d. Recursos / Responsables:**

Este eje temático estará a cargo de IS de la GPC – DDC, para su desarrollo y eventualmente podrá ser contratada, en caso de que la situación lo requiera.

**5.5. II. Acompañamiento Social de las Obras:**

**5.5. II. a. Objetivos Específicos:**

1. Conocer las características sociales de las áreas donde se llevarán a cabo las obras.
2. Generar un vínculo directo con las Instituciones y/o poblaciones afectadas a las obras.
3. Prevenir las contingencias y conflictos que pudieran ocasionarse durante la ejecución del Proyecto.
4. Brindar apoyo operativo e intercambio entre las áreas intervinientes garantizando un adecuado desarrollo de las obras.
5. Mantener informada a la población afectada directa e indirectamente.

---

<sup>2</sup> Fecha estimada de inicio: A partir del mes de abril 2015.

6. Establecer mesas de gestión mensuales, entre los actores involucrados en el proceso, con el propósito de identificar, analizar y establecer el monitoreo y resultados de las acciones planificadas y ejecutadas en el proceso de acompañamiento social de la sobras.

**5.5.II. b. Plan de Acción:**

Las acciones en terreno que conforman la estrategia a desarrollar de este eje, en coordinación con AySA, serán llevadas adelante por la empresa contratista que se encuentre ejecutando las obras, en función del Plan de acción presentado, acordado y coordinado por el área de Intervención Social, perteneciente a la Gcia. De Promoción Comunitaria de la Dirección de Desarrollo de la Comunidad de AySA.

Las contratistas se encargarán fundamentalmente del apoyo operativo de las acciones contempladas en los distintos momentos, sin que las mismas afecten la relación y vínculo directo con los vecinos. Llevarán adelante tareas de volanteo puerta a puerta, relevamientos, encuestas diseñadas por AySA, convocatorias, logística de reuniones comunitarias, talleres a cargo de Aysa, impresión de folletería, cartas, etc.

A continuación se detallan las acciones que se desarrollarán en cada una de las etapas de obra (previo, inicio, durante y después). Se prevé llevar a cabo al menos una acción en cada etapa, adaptándolas de acuerdo a las particularidades de cada obra y al análisis de actores realizado.

1. Planificación de recorridas de campo en las áreas afectadas.
2. Diseño de estrategias de comunicación directa.
3. Definición de medios de entrega de piezas gráficas de comunicación.
4. Coordinación de Mesas de gestión, seguimiento y planificación.
5. Coordinación de reuniones comunitarias.

**5.5. II. c. Definición de Plazos y Momentos:**

Las actividades anteriormente descritas se desarrollarán en el momento en el que se establezca la fecha de reuniones de preconstrucción de las obras contempladas en la presente propuesta; y hasta la finalización de las obras acordadas.

**5.5. II. d. Responsables:**

Desde el inicio, hasta la finalización de las obras las acciones (volanteo, relevamientos, encuestas, convocatorias a reuniones comunitarias, mesas de gestión, logística de las actividades, impresión de folletería, cartelería, registro de actividades, etc.) serán llevadas a cabo por la empresa contratista, bajo la coordinación y supervisión de AySA, mediante el Área de Intervención Social de la GPC – DDC.

Posterior a su finalización, todas las acciones previstas serán desarrolladas por AySA, mediante las Áreas que correspondan según se requiera; bajo la coordinación de IS de la GPC – DDC.

**5.6. III. Manejo y Gestión de consultas, solicitudes, reclamos y/o sugerencias**

**5.6. III.a. Objetivo Específico:**

1. Recepcionar y gestionar la resolución de aquellas consultas, solicitudes, reclamos y /o sugerencias realizadas a través de diferentes canales que AySA pone a disposición para los distintos actores involucrados en el marco de las obras determinadas por el Componente de Saneamiento del proyecto de Desarrollo Sustentable de la CMR, desde su inicio hasta el momento en que las mismas se habilitan.
2. Mitigar y/o prevenir el surgimiento de impactos adversos desde la perspectiva social y ambiental de las obras enmarcadas en el Proyecto.

**5.6. III.b. Plan de Acción:**

El detalle de las acciones establecidas para este eje de trabajo se reflejarán en el Anexo: “Instrucción: Gestión de Consultas, Solicitudes, Reclamos y/o Sugerencias correspondientes a las Obras de AySA”; igualmente se consideran las siguientes grandes acciones:

1. Establecimiento de canales de Recepción (comunicación verbal, comunicación por correo electrónico, sistema electrónico de mesa de entrada, centro de Atención Integral al Usuario (CAIU).
2. Apertura de espacios de consulta o puesto de información en sedes comunitarias.
3. Fomento de canales de recepción a través de las diferentes estrategias de comunicación.
4. Clasificación de tipos (Consultas, solicitudes, reclamos, sugerencias).

5. Recepción y registro de CSRS.
6. Gestión y seguimiento de CSRS.
7. Resolución de CSRS.
8. Control y revisión de los indicadores de CSRS.

**5.6. III.c. Información adicional:**

Como parte de la política de AySA, de lo establecido en la Norma ISO 9001 y la IRAM 90600, este sistema de Recepción de CSRS, será fundamentalmente canalizado a través de los siguientes canales formales:

- La casilla de correo electrónico del CAIU: *atencionalusuario@aysa.com.ar*
- El teléfono 6333-AGUA (2482), aclarando que el horario de atención es días hábiles, de 8 hs. A 18 hs.

La GPC desplegará una serie de estrategias de comunicación para que el solicitante disponga de las herramientas necesarias para utilizar el sistema de CSRS; de esta manera se facilitará la accesibilidad a la información y de la transparencia de la gestión.

**5.6. III. c. Definición de Plazos y Momentos:**

Las actividades anteriormente descritas se desarrollarán en el momento en el que se de efectivamente el inicio de las obras contempladas y a cargo de AySA.

**5.6. III. d. Recursos / Responsables:**

Esta gestión será llevada adelante por los sectores de AySA involucrados en el procedimiento correspondiente: Dirección Comercial (CAIU), DDC (GPC), DPyEO (Gcia Ingeniería de Obras); siendo responsabilidad de la GPC el seguimiento y análisis continuo de este proceso.

## **6. METODOLOGÍA**

El Plan de Gestión Social se enmarca dentro de lo que desde Aysa se denomina Gestión de la Intervención Social, la cual presenta como objetivos fundamentales:

- Conocer las características urbanas y socio-sanitarias de las comunidades donde se realizarán las obras; así como también las particularidades de los servicios de agua potable y desagües cloacales que poseen.
- Desarrollar una gestión asociada, a fin de recepcionar y canalizar los conflictos, consultas y necesidades vinculadas al saneamiento, medio ambiente e impacto de las obras y/o servicios planteados por organismos públicos, vecinos, comunidades barriales y asociaciones intermedias de servicios sanitarios u otras.
- Fomentar una interacción dinámica intrainstitucional, con organismos públicos, vecinos, comunidades barriales y asociaciones intermedias de servicios sanitarios u otras que permita un buen desarrollo de las obras y una adecuada incorporación y relación con la población beneficiada y/o afectada por las obras.

Para abordar cada eje temático, se establecerá un enfoque de tipo cualitativo, que combina elementos analíticos y operacionales para el análisis del contexto y del proceso de consulta a actores relevantes involucrados en el Proyecto, con el propósito de detectar el nivel de información, e involucramiento de los actores y el posicionamiento que los mismos tienen frente al mismo.

Para ello se utilizarán técnicas de investigación cualitativa como entrevistas en profundidad, recopilación de documentación secundaria (medios de comunicación, dossiers, etc.)

Una de las herramientas más importantes que se consultarán en cada actividad a desarrollar es el Plan General de Comunicaciones 2007-2020, elaborado por la Dirección de Relaciones Institucionales de AySA, detalle que se podrá visualizar en el Anexo correspondiente.

Como así también, se buscará contemplar y coordinar en función de los principios propuestos en el Plan de comunicaciones de ACUMAR, también detallado en el Anexo.



Se implementarán a su vez diferentes técnicas participativas con el fin de fomentar una participación activa e involucramiento de todos los actores sociales, tales como talleres, focus group, mesas de seguimiento, etc., .

## 7. LA COMUNICACIÓN EN EL PGS:

El PGS fue diseñado con el propósito de que la comunicación sea atravesada por todo el proceso, con la finalidad *de Promover permanentemente instancias de información y participación de los actores involucrados directa e indirectamente.*

En cada instancia se prevé definir estrategias de comunicación que permitan brindar información de manera clara, veraz, eficiente y eficaz, según el público al que va dirigido en forma progresiva durante todo el proceso de las obras correspondientes al Componente 1.

La Actualización del análisis de actores; nos permitirá contar con la identificación de aquellos públicos directa e indirectamente involucrados, sus intereses, influencias y posibles riesgos que se detecten posibilitando desarrollar diferentes herramientas de comunicación, como ser:

- **Comunicación e información directa:**

**Eventos** que permitan exponer niveles de avances, logros, dificultades; orientado fundamentalmente a los públicos especializados (Cuerpo Colegiado, Organizaciones ambientalistas, Poder Judicial, medios de comunicación, etc.)

**Reuniones Comunitarias e informativas**, donde se convoque a vecinos, instituciones afectadas directamente.

**Participación de AySA en las Mesas Transversales**, coordinadas por ACUMAR, con la participación de más de 80 organizaciones sociales, que se realizan generalmente con una periodicidad de dos eventos anuales.

**Foros, Seminarios, Talleres**, donde se profundicen temas que surgen de las inquietudes, demandas, pedidos de los diferentes públicos y actores.

**Campañas de concientización y difusión**, orientadas a las Instituciones afectadas.

- **Difusión Masiva:**

**Acciones de prensa, Gacetillas**, para difundir distintas actividades de la empresa, en relación al desarrollo del Componente 1, orientada a los medios de comunicación y periodistas.

**Cartas** informativas de inicio de obra, distribuidas puerta a puerta.

**Folletería informativa de la obra** distribuida puerta a puerta y/o en instituciones y comercios barriales, utilizada en reuniones comunitarias, etc.

**Carteles de obra**, colocados en puntos estratégicos de las áreas.

**Afiches de obra**, colocados en instituciones y comercios barriales, utilizados en reuniones comunitarias, etc.

**Folleto informativo**, para todos los Centros de Atención al Usuario.

**La Comunicación para el Eje de Acompañamiento Social de las Obras**, proceso que se desarrolla durante las diferentes etapas de las mismas (antes, durante y después), estará orientado al público afectado directamente y en general, con el propósito de crear y mantener un vínculo directo, permanente y enriquecedor con los diferentes grupos de interés, además de **informar a los diferentes públicos acerca de las obras, tanto de expansión como de mantenimiento y operación que lleva adelante la empresa, mostrando el grado de avance, los beneficios y dificultades que generarán.**

De esta manera se prevé comunicar en forma progresiva, precisa y oportuna, durante todo el proceso de realización de cada nueva obra, especialmente, los beneficios sociales y medioambientales que brindará una vez concluida, mediante herramientas, tales como:

- campañas masivas de comunicación y prensa,
- Carteles, volantes y afiches con información sobre la obra y sus beneficios.
- Materiales de soporte y de comunicación para reuniones con instituciones intermedias y vecinos beneficiados por las obras.
- Materiales gráficos (volantes, folletos) facilitadores de la conexión al servicio y de su valorización.
- Avisos en medios de comunicación, informando el alcance de las obras y su impacto.
- Acciones de prensa (entrevistas, conferencias de prensa, reuniones informativas, distribución de material informativo, etc.).

Para que la comunicación sea eficiente y oportuna, se realizará un monitoreo que permita:

- Coordinar y ajustar con las diferentes áreas operativas involucradas las acciones a seguir para lograr la más adecuada comunicación a los usuarios.
- Desarrollar nuevas herramientas de comunicación, así como nuevos procedimientos, que aporten mayor efectividad y rapidez.

## **8. MONITOREO, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN SOCIAL**

La evaluación debe ser de carácter sistemático y permanente. Opera como un proceso de aprendizaje institucional y genera información relevante para la toma de decisiones de los distintos actores con la finalidad de mejorar la calidad y eficiencia de los resultados.

Su finalidad es generar información, conocimiento y aprendizajes dirigidos a alimentar la toma de decisiones oportunas y pertinentes para garantizar la eficiencia, eficacia, y la calidad de los procesos, los resultados y los impactos de los proyectos.<sup>3</sup>

### **7.1. Objetivo General:**

Indagar y valorar de manera continua la planificación, ejecución y finalización del Proyecto con el fin de alimentar y mejorar su gestión

### **Objetivos específicos:**

1. Realizar un seguimiento periódico a la ejecución de las acciones propuestas en el proyecto.
2. Utilizar los instrumentos de verificación propuestas en cada uno de los ejes de trabajo.
3. Identificar las variables relevantes de las áreas donde se inserta el proyecto, con las cuales se pueden presentar alteraciones por la presencia de obras en sus etapas de construcción y operación.
4. Establecer indicadores con los cuales se pueda realizar un monitoreo por la presencia de las obras y actividades planteadas dentro de cada eje de trabajo.

### **7.2. Plan de Acción:**

1. Elaboración de una Línea de Base
2. Construcción de Indicadores
3. Establecimiento de Insumos a la gestión del Proyecto

---

<sup>3</sup> Manual Metodológico para la Planificación y Evaluación de Programas Sociales. Gestión Integral de Progr. Sociales orientado a Resultados. Siempre. 1999.

4. Monitoreo participativo: a distintos niveles: 1. comunidades, 2. académicos, expertos y/o técnicos; 3. organizaciones de la sociedad civil.
5. Evaluación en medio del proyecto y antes de que finalice.

### **7.3. Definición de Plazos y Momentos:**

Se confeccionarán informes durante todo el proceso de ejecución de las actividades del Plan de Gestión Social con el propósito de realizar un seguimiento de las acciones realizadas y mejoras en el desarrollo del Plan en caso de ser necesario.

Estos documentos serán susceptibles de ser elevados al Banco Mundial como así también a los actores político-institucionales y las distintas áreas de AySA que así lo requieran.

### **7.4. Responsables:**

La DDC a través de la Gerencia de Promoción Comunitaria estará obligada a generar, informar y distribuir los documentos establecidos durante todo el proceso de desarrollo del PGS.

**8. Anexos:**

- Anexo i) Plan General de Comunicaciones 2007-2020- AySA
- Anexo ii) Plan de Comunicación ACUMAR
- Anexo iii) Análisis de Actores: Antecedentes PGS e Informe Socio-ambiental UBA
- Anexo iv) Propuestas de intervención social contratistas
- Anexo iiv) Instrumentos de registro de actividades
- Anexo iiiv) Procedimiento de gestión de consultas, solicitudes, reclamos y/o sugerencias