



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

"2013. Año del Bicentenario de la Creación del Himno y del Escudo Nacional en el marco de la Asamblea del año XIII"

COMISIÓN DE ASESORAMIENTO TÉCNICO DE LA LEY N° 1.854

Área Técnica de Comunicación:

Construcción Ciudadana y Cambio Cultural - Experiencia en Palermo

FECHA: jueves 15 de agosto de 2013, 11:00 horas.

LUGAR: Ministerio de Ambiente y Espacio Público, Roque Saenz Peña 570, 4° piso.

PARTICIPANTES:

Alejandro Lyardet, Benito Roggio Ambiental.
Andrea Ferrarazo, Fundación Ciudad.
Cristina Lescano, El Ceibo.
Eduardo Vasquez, UCES/HDE
Francisco Garcia Faure, Cambio Democrático
Ignacio Asis, Cambio Democrático
Lyse Jacquemand, Cambio Democrático.
Marcela Zamorano, Cairplas.
María Lujan Ramis, Del Oeste.
Mario Tonelli, ECOPLAs.
Pablo Wisznienski, UCES.
Pilar Cebey, Flor de Huerta.
Santiago Remondino, Flor de Huerta.
Soledad Sede, Greenpeace.

Presentes por parte de Gobierno

Paula Uhalde, Responsable de la Unidad de Proyectos Especiales Construcción Ciudadana y Cambio Cultural, Jefatura de Gabinete.
Javier Ureta, Director General del Reciclado, Ministerio de Ambiente y Espacio Público (MAYEP).
Carlos Gentile, Responsable del Programa Escuelas Verdes, Ministerio de Educación.
Florencia Sammartino, Unidad de Proyectos Especiales Construcción Ciudadana y Cambio Cultural, Jefatura de Gabinete.
Gonzalo Girolami, Gerente de Comunicación, MAYEP.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN:

En la Ciudad de Buenos Aires, a los 15 días del mes de agosto de 2013, conforme la convocatoria efectuada por el Ministerio de Ambiente y Espacio Público (MAYEP) se da comienzo a la reunión temática sobre las experiencias de generación de conciencia ambiental en el barrio de Palermo.

Paula Uhalde, Responsable de la Unidad de Proyectos Especiales Construcción Ciudadana y Cambio Cultural de Jefatura de Gabinete, comenzó la reunión y agradeció el espacio dado por la Comisión para dar a conocer la estrategia de

cambio de hábitos relacionada a la gestión de residuos. Manifestó que se apunta al cambio de mentalidad en nuestros hábitos diarios y aclaró que el equipo de Construcción Ciudadana y Cambio Cultural también trabajó en el cambio cultural con el uso de la bicicleta. Desde esta área de gobierno se tiene el objetivo de impulsar un espacio participativo como metodología de trabajo ya que la manera de llegar al cambio es trabajar de manera integral y eso se logra involucrando a todos las partes.

En relación al tema puntual de la gestión de residuos, Paula Uhalde informó que se está trabajando con Higiene Urbana desde principios de este año. Para comenzar, junto a Gonzalo Girolami, Gerente de Comunicaciones MAYEP, introdujeron la campaña de comunicación que se divide en dos: Ciudad Limpia y Ciudad Verde. Si se quiere hacer un cambio cultural para que la ciudad esté más limpia y que cada vez más vecinos se sumen a la separación en origen, se debe tener una estrategia de comunicación que trabaje en las creencias de las personas.

Paula Uhalde continuó informando que se trabaja con difusores o voceros como ONGs, personas famosas/*celebrities* y concientizadores ambientales. A las ONGs se las considera aliadas porque son referentes en el tema y tienen llegada a los vecinos. Los concientizadores son personas jóvenes que de alguna u otra manera se identifican con la causa ambiental. Por lo general son estudiantes de ciencias ambientales y de ciencias de la comunicación. El aliado "personaje famoso/*celebrity*" es clave porque tiene una llegada al público masivo.

La estrategia comunicacional tiene el eje masivo, con *spots* para diferentes medios de comunicación, y un eje de comunicación directa. En este último se trabaja en tres instancias forman parte del mismo proceso: barrio por barrio, por segmento (según el público objetivo) y en lugares de alto tránsito, como pueden ser esquinas neurálgicas de la ciudad.

Actualmente, el objetivo es, a medida que llegan los contenedores a los barrios, llegar al vecino de manera directa. Para ello se está trabajando con el SUTERH y con las administraciones de consorcios, como se detallará más adelante.

Paula Uhalde continuó comentado que se está conversando con diferentes organizaciones como universidades, gastronómicos, empresas, edificios de departamentos, edificios públicos, etc. Cada segmento tiene un abordaje diferente y se destina un gran esfuerzo para sentarse con ellos y conocerlos.

También informó que al principio no se lograba una comunicación efectiva ya que, en este caso, la comunicación solo puede ser efectiva cuando se cuenta con la herramienta para llevar a cabo el nuevo hábito. En los últimos meses, se hizo la campaña masiva de Ciudad Limpia para trabajar sobre los hábitos que se necesitan inculcar: horarios para sacar la basura, qué hacer en caso de lluvia, con los escombros y recolección de las hojas. La campaña apunta a tener una mejor operación por parte de la Ciudad.

Maria Ramis (Del Oeste) comentó que los nuevos contenedores verdes parecen incómodos para los vecinos porque se tarda mucho en disponer el contenido. Paula Uhalde contestó que la respuesta de los vecinos fue muy buena.



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

"2013. Año del Bicentenario de la Creación del Himno y del Escudo Nacional en el marco de la Asamblea del año XIII"

Luego, Paula Uhalde avanzó a la campaña de Ciudad Verde que tiene el desafío de instalar la separación en origen. Para lograr el cambio de hábito, la estrategia de Ciudad Verde apunta a que primero el vecino desee separar los residuos, es decir que esta estrategia trabaja sobre las creencias de los vecinos. Para ello se planificó una comunicación en tres etapas, que a su vez son procesos internos que atraviesa en una persona internamente:

Etapa Saber. Se busca un shock de concientización. Se sabe que un 40% de los vecinos nunca se preguntó sobre a dónde va la basura. En esta etapa se informa sobre el impacto total de los residuos de la ciudad, por ejemplo.

Etapa Poder. Una vez que está el tema instalado, se explica cómo se hace la separación, quiénes participan, etc.

Etapa Querer. Se le llama el *movimiento verde*. Es el momento que la persona que no lo hace, queda afuera. Se asocia con un control social por parte de la misma comunidad.

En 2013, se trabaja en la zona de AESA (Palermo, Belgrano y Nuñez) y se está testeando este método de comunicación directa.

A su vez, los concientizadores ambientales trabajaron sobre 10.720 cuadras, en 10 esquinas críticas de la comuna 3, 1.200 cuadras de la DGREC, participaron en más de 100 eventos y fueron a más de 80 empresas.

El contenido de Ciudad Verde se hizo en base a un trabajo conjunto con ONGS, Cooperativas y lecciones aprendidas a lo largo del proceso.

Maria Ramis pidió quitar el logo de la CTEP y del MTE que aparecía en una de las filminas ya que no son cooperativas, sino agrupaciones políticas. Paula Uhalde comenta que los desafíos para las cooperativas y para la ciudad son: aumentar el volumen de los materiales y, en consecuencia, poder trabajar la capacidad de respuesta a una alta demanda. Un objetivo es que los vecinos conozcan las cooperativas que pasa por su casa.

Algunos miembros demandaron que se incluya en todas estas decisiones de comunicación a la Comisión de Asesoramiento Técnico en su conjunto. Javier Garcia Elorrio explicó que el objeto de esta reunión es precisamente involucrar a la Comisión.

A continuación se comentó el trabajo de los concientizadores con la llegada de los contenedores negros. En el "barrio a barrio" se hizo un relevamiento de uso de suelo. En el caso de edificios: 1. Se habla con el encargado y se le pide el dato de los consorcios. 2. Se invita a los consorcios a reuniones informativas y a capacitaciones. Se aclara que el dato de los consorcios se cruza con la cámara de propiedad horizontal y con el ente regulador. Además, Defensa al Consumidor está reactualizando el padrón de consorcios, por ello también se cruza la información con esta base de datos. 3. A través de los encargados y consorcios se llega los edificios y a los vecinos. 4. También se capacita a los encargados.

A continuación, Javier Ureta comentó la experiencia de los nuevos contenedores verdes por la zona de Palermo. Se hicieron reuniones con las cooperativas que coincidían en algunas cuadras. La recepción de los vecinos fue muy positiva, así como con la cooperativa con la cual han trabajado. Javier Ureta hizo hincapié en la formalización del sistema de recolección diferenciada. María Ramis consultó por qué se comenzó con una cooperativa y no con otra. Javier Ureta explicó que la razón es que se debe trabajar de manera gradual ya que la capacidad de trabajo es finita; se resaltó que el trabajo es conjunto con la cooperativa. Otro tema que resaltó Ureta es la variedad de asuntos que hace a la gestión integral de residuos: la comunicación/concientización, centros verdes equipados y suficientes, comercialización colectiva, rol del recuperador urbano, profesionalización de los trabajadores de la DGREC y de las cooperativas. Indicó que estos son los factores críticos que pueden hacer al éxito o al fracaso de la gestión.

A continuación, Paula Uhalde retomó la exposición y mostró un resumen en video del trabajo de Construcción Ciudadana y Cambio Cultural, se pudo visualizar el trabajo de los concientizadores con las administraciones y con los encargados, entre otras cosas. Junto a Gonzalo Girolami también mostraron algunos spots de Ciudad Verde.

Francisco Garcia Faure (Cambio Democrático) comentó que le gustaría saber acerca de los aspectos negativos que se están teniendo en este proceso. Como respuesta, Paula Uhalde invitó a los presentes a asistir a la reunión con los encargados y administraciones de consorcio para vivir estos resultados. Javier Ureta agregó que una de las trabas es no tener en cuenta los contextos sociales de cada actor involucrado y remarcó la importancia de trabajar en el vínculo recuperador urbano/vecino. Garcia Faure comentó que este es un punto trascendente para trabajar desde comunicación.

Pablo Wisznienski (UCES) dijo que desde su universidad se observaba que es necesario sumar a los consejos de administración ya que en algunas comunas sucede que los encargados ofrecen resistencia a la separación en origen: el involucramiento de este grupo de vecinos tendría un efecto positivo en los encargados.

Finalizando el encuentro, Paula Uhalde informó que en estos meses de trabajo de 400 edificios contactados, 150 edificios no se identificaban con ningún recuperador, y a partir de dichos contactos, estos 150 edificios fueron vinculados con las respectivas cooperativa. Terminó la reunión comentando que las puertas de la Unidad de Proyectos Especiales Construcción Ciudadana y Cambio Cultural están abiertas y se despidió de los presentes.

Por último, se repartió un manual de encargados a los presentes.