

**Espacio  
Público**

# **INFORME DE GESTIÓN**

## **Septiembre 2011**

**Jefatura de Relaciones Institucionales  
Lic. Yanina Martelli**

**Agencia de Protección Ambiental  
Ministerio de Ambiente y Espacio Público**



**Buenos Aires Ciudad**

**Haciendo  
buenos aires**

# Jefatura de Relaciones Institucionales

## Informe de gestión Período: Septiembre 2011

### Principales Eventos

---

#### 31 de agosto

##### Cena vida silvestre

El 31 de agosto a las 20:00 se realizó la cena de recaudación de fondos que organiza anualmente la Fundación Vida Silvestre Argentina a la que asistió el Lic. Corcuera y otras autoridades del Gobierno de la Ciudad.

**Objetivo:** Bajo el lema “La noche de la naturaleza y el hombre”, se realizó la cena anual de la Fundación Vida Silvestre, donde se habló de los desafíos que el país presenta en materia ambiental.

**Partes involucradas:** Fundación Vida Silvestre

**Personas Presentes:** El Jefe de Gobierno, Ing. Mauricio Macri; el Ministro de Ambiente y Espacio Público, Diego Santilli; el Presidente de la Agencia de Protección Ambiental, el Lic. Javier Corcuera.

---

#### 4 de septiembre

##### Maratón UB

El 4 de septiembre la Universidad de Belgrano realizó la 33ª edición de su Maratón, Corramos por el Planeta, donde la Agencia de Protección Ambiental participó del evento a través de diversas actividades.

---

**Objetivo:** La relevancia de la presencia institucional de la Agencia de Protección Ambiental en un evento deportivo radica en que el mensaje de sustentabilidad llega a un público que busca concientizarse en temas de salud y ambiente.

**Partes involucradas:** Organizado por la Universidad de Belgrano. La presencia de la APrA incluyó a la Unidad Funcional de Coordinación de Educación Ambiental, que se encargó de desarrollar un juego didáctico de temática ambiental para los niños que visitaron el predio. Desde el área de Relaciones Institucional, la APrA acercó al público las bicicletas eléctricas que adquirió la Agencia con el objetivo de promover medios de transporte más limpios y saludables. También se exhibió el Ecobus, el primer vehículo híbrido de tecnología diesel-eléctrica, y parte de la muestra de diseño sustentable: Objetos con Conciencia, que se encuentra en el Centro de Información y Formación Ambiental.

**Partes presentes:** Asistió al evento el Presidente de la Agencia, el Lic. Javier Corcuera.

presente mediante los objetos de la muestra de Objetos con Diseño: horno eléctrico, robot, cartera neumática, portalápices y bolso lonero; acompañando a la misma con folletería de la muestra y de consejos ambientales.

---

## 7 de septiembre

### Inauguración Terraza Verde Allianz

El 7 de septiembre, la empresa de seguros Allianz inauguró una terraza verde en su nuevo edificio. A dicha inauguración, asistió el presidente de la Agencia, el Lic. Corcuera con parte de su equipo.

**Objetivo:** La inauguración de una terraza verde se enmarca en las estrategias ambientales de la Ciudad que incluyen este tipo de iniciativas y que por lo tanto las celebran.

**Partes involucradas:** El Lic. Javier Corcuera fue invitado a asistir a la inauguración por la Empresa Allianz. La cubierta verde fue desarrollada junto al Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria y fue presentada en el marco de una estrategia de reducción de la huella de carbono, diseñada por la empresa y consultora Wulcon Energy.

**Partes presentes:** El Lic., Corcuera, junto con Edwar Lange, CEO de Allianz Argentina.

## 15 de septiembre

### Jornada Agenda Verde

El 15 de septiembre se reunió en el CIFA el personal de la Dirección de Estrategias Ambientales junto con los Departamentos de Prensa y Relaciones Institucionales, y la Coordinación de Educación Ambiental a fin de trabajar conjuntamente y elaborar los puntos más importantes a seguir por la Agencia de Protección Ambiental entre los años 2012 y 2015.

**Objetivo:** Las áreas mencionadas fueron seleccionadas por ser las que en el día a día se encuentran

más cercanas a la generación de políticas ambientales en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires. El objetivo de la jornada fue plasmar los puntos esenciales que estas áreas, a partir de debates cruzados entre ellas, consideren esenciales para la Agenda Verde 2012-2015 de la Ciudad.

**Partes involucradas:** La organización estuvo a cargo del área de Relaciones Institucionales y se invitó como facilitador de la jornada a Emiliano Ezcurra, ambientalista de carrera, que actualmente dirige la Fundación Banco de Bosques.

**Partes presentes:** De la jornada participaron los integrantes de las áreas mencionadas y fue moderada por el Presidente de la Agencia, el Lic. Corcuera. El facilitador de la jornada fue Emiliano Ezcurra, como se menciona en el apartado anterior.

## 16 de septiembre

### Desayuno de difusión ISAC

El 16 de septiembre se llevó a cabo el Desayuno de difusión de las Iniciativas Socio-Ambientales Comunitarias (ISAC) en el Centro de Información y Formación Ambiental (CIFA).

**Objetivo:** Se buscó difundir el programa ISAC para que distintas ONG y Cooperativas pudieran adherirse al mismo. Este programa consiste en el otorgamiento de aportes no reintegrables para desarrollar proyectos relacionados con el medio ambiente, que canalicen sus focos en beneficiar a los sectores comunitarios más vulnerables de nuestra Ciudad.

**Partes involucradas:** La organización corrió por cuenta de la Agencia de Protección Ambiental del Ministerio de Espacio Público, específicamente la Coordinación de Economía Sustentable y el Departamento de Relaciones Institucionales.

Agencia de Protección Ambiental  
Ministerio de Ambiente y Espacio Público



**Partes presentes:** Disertó sobre el Programa la Lic. Georgina Schemberg, coordinadora de Economía Sustentable de la APrA. Asistieron: Cooperativa Ecológica Reciclando Sueños; Mutual Sentimiento “El Galón”; Agua y Juventud; Vecinos Autoconvocados Amigos del Parque Indoamericano; Asociación Vecinal Conjunto Urbano Dr. Juan José Nagera; Asociación Vecinal Copello; Cadena de Favores; Centro de Primera Instancia Estrellita; Centro Cívico Caracas; Ambientales del Sur; Club Lugano Football Club; Centro de Jubilados Renacimiento; Cooperativa del Oeste; Vecinos Autoconvocados del Parque Indoamericano; Escuela Técnica N.º 13, Ingeniero José Luis Delpini; Cooperativa El Ceibo; Fovisee; Comedor Comunitario las Gemelas; Hecho en Buenos Aires; Recicladados Primavera; y Junta de estudios históricos de Lugano y el Riachuelo.

## 19 de septiembre

### Disertación en CAME

El 19 de septiembre, el Lic. Corcuera brindó una charla en la Confederación Argentina de la Mediana Empresa ante un público diverso de varias cámaras y asociaciones.

**Objetivos:** Esta actividad tuvo como fin que el Lic. Corcuera pueda conversar con los representantes de diversas cámaras y asociaciones sobre las diferentes normativas que existen en materia ambiental para las PYME que existen dentro del ámbito de la Ciudad de Buenos Aires.

**Partes involucradas:** La Confederación Argentina de la Mediana Empresa, en conjunto con la Federación de Comercio e Industria de la Ciudad de Buenos Aires, invitó al Lic. Corcuera a disertar sobre la situación ambiental y su relación con el sector industrial de la Ciudad de Buenos Aires.

**Partes presentes:** La charla fue brindada por el Lic.

Corcuera junto con su Jefe de Gabinete, Adrián González.

## 20 de septiembre

### Desayuno P + L

El 20 de septiembre se realizó un nuevo Desayuno P+L en la Asociación de Hoteles, Restaurantes, Confiterías, y Cafés.

**Objetivo:** El desayuno tiene como fin promover el programa Buenos Aires Más Limpio y que varias empresas adhieran al mismo. También se busca promover los Instrumentos Económicos de Fomento que ofrece la Agencia desde el área de Economía Sustentable. En esta oportunidad, se generó una adhesión al Programa Buenos Aires Produce Más Limpio.

**Partes involucradas:** A través de la convocatoria realizada por la Asociación de Hoteles, Restaurantes, Confiterías y Cafés, la coordinación Producción Más Limpia y Economía Sustentable, de la Dirección de Estrategias Ambientales, y la Dirección General de Control, expusieron sobre los diferentes programas y mecanismos de control de la Agencia de Protección Ambiental.

**Personas presentes:** Expusieron sobre las diferentes temáticas Leonardo Ananía, sobre el programa Buenos Aires Produce Más Limpio, Gustavo Fernández, sobre mecanismos de control, Eduardo Zaccagnini sobre Instrumentos Económicos de Fomento, y Alfredo Rau, sobre Eficiencia Energética.

## 21 de septiembre

### Desayuno con comitiva china

El miércoles 21 de septiembre se concretó una reunión con una comitiva China con el fin de conocer las medidas tomadas por el gobierno en cuanto a la prevención de posibles catástrofes y el manejo de la información, con la posibilidad de entablar acciones conjuntas a futuro.

**Objetivo:** Analizar el tratamiento de las posibles catástrofes y la problemática a la solución de los problemas a futuro, teniendo en cuenta la crisis global como una crisis económica, energética y por falta de recursos, englobada por una crisis más profunda, la climática, como principales desafíos a superar.

**Partes involucradas:** La Agencia de Protección Ambiental del Ministerio de Ambiente y Espacio Público y Representantes de Asuntos Civiles de Beijing.

**Personas Presentes:** El Presidente Javier Corcuera acompañado por un equipo de Estrategias Ambientales, integrado por: Georgina Schemberg, Florencia González Otharán, Inés Lockhart y Ana Corallo, y representantes del equipo de Relaciones Institucionales. Por otro lado, la comitiva China estuvo encabezada por la Directora General de Asuntos Civiles de Beijing, Chen Bailing.

### Día de la primavera

El 21 de septiembre también se festejó el día de la primavera en el CIFA.

**Objetivo:** Reunir a toda la Agencia para celebrar el día de la primavera con un grato momento al aire

**Agencia de Protección Ambiental  
Ministerio de Ambiente y Espacio Público**

libre, en el cual se repartió una flor con un mensaje de Javier para cada mujer presente.

**Partes involucradas:** La Agencia de Protección Ambiental del Ministerio de Ambiente y Espacio Público.

**Personas Presentes:** El Presidente de la Agencia, Javier Corcuera, el Jefe de Gabinete Adrián González

---

## Del 20 al 24 de septiembre

### Congress for Battery Recycling ICBR 2011.

Entre el 20 y el 23 de septiembre la APrA participó del Congreso sobre Reciclaje de Baterías, llevado a cabo en la Ciudad de Venecia, siendo representada por la Coordinadora de Consumo Responsable, la Dra. Mariana Vello, y la Jefa del Departamento de Relaciones Institucionales, la Lic. Yanina Martelli.

**Objetivos:** tratar los temas de responsabilidad extendida del productor, vehículos eléctricos, la importancia del reciclaje de baterías, el comportamiento del consumidor, entre otros, de suma importancia en la gestión ambiental que en el presente lleva a cabo la APrA.

**Personas Involucradas:** El Congreso fue organizado por ICM AG.

**Personas Presentes:** Contó con la presencia de destacados referentes de las principales empresas conexas como: Fiamm, Umicore, Snam, Lab 23, Rechargem Batrech, Creative Recycling, Valdi, Recupyl, entre otras.

---

## 27 de septiembre

### Congreso de Diseño y Construcción Sustentable

El 27 de Septiembre el Lic. Corcuera disertó en la segunda edición del Congreso de Diseño y Construcción Sustentable en la Sociedad Científica Argentina.

**Objetivos:** Resaltar la importancia de la construcción sustentable como paradigma en el futuro de las construcciones con el apoyo de entidades públicas como la Agencia de Protección Ambiental del Ministerio de Ambiente y Espacio Público.

**Personas involucradas:** La jornada fue organizada por la Cámara de Industria y Comercio Argentino-Alemana, la Fundación Manos Verdes y la Sociedad Científica Argentina.

**Personas presentes:** El resto de las disertaciones estuvieron a cargo de representantes de instituciones como la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación, la Facultad de Arquitectura Diseño y Urbanismo de la Universidad de Buenos Aires, la Sociedad Central de Arquitectos y el Green Building Council Argentina, entre otros.

## 29 de septiembre

### V Jornada Internacional de Educación para la Salud y el Ambiente

El 29 de septiembre se realizó la Jornada Internacional de Educación para la Salud y el Ambiente en la Fundación Navarro Viola.

**Objetivo:** Promover un espacio de reflexión entre especialistas, autoridades, prensa y público en general, que contribuya a la modificación de valores, conductas y actitudes que permitan la búsqueda de posibles soluciones a las demandas ambientales provocadas por los desastres del hombre,

**Partes involucradas:** El evento estuvo organizado por AOTS Argentina Kenshu Center.

**Partes presentes:** Asistió por parte de la Agencia de Protección Ambiental el Sr. Sergio Recio.

## Vínculos

---

## 6 de septiembre

### Carta de Intención con la Ciudad de Génova

La Agencia de Protección Ambiental porteña y la comuna italiana de Génova, firmaron una carta de

intención con el objetivo de evaluar la creación de un centro de economía ambiental en la zona sur para contribuir al desarrollo sustentable de la Ciudad.

**Personas presentes:** Javier Corcuera, firmante por parte de la APRA, y Lino De Benetti, por parte de la Ciudad de Génova.

**Agencia de Protección Ambiental  
Ministerio de Ambiente y Espacio Público**



## 13 de septiembre

### Visita de Italianos PRO al CIFA

**Objetivo:** Difundir y dar conocimiento a las instalaciones del CIFA. Mostrar las actividades que se desarrollan dentro y la tecnología de última generación ambiental aplicada.

**Partes involucradas:** La Agencia de Protección Ambiental del Ministerio de Ambiente y Espacio Público y los representantes de Italianos PRO.

**Personas presentes:** Se contó con presencia de Relaciones Institucionales y 12 miembros de Italianos PRO. El recorrido fue guiado por la Dra. Graciela Leonor Arrechea, Jefa de Laboratorio, y personal de Educación Ambiental.

## 26 de septiembre

### Reunión con ICLEI

El 26 de septiembre personal de la Dirección de Estrategias Ambientales recibió a Russell Galt, representante de la ICLEI, quien vino de visita a Buenos Aires desde Capetown e invitó a Buenos Aires a realizar un proyecto sobre biodiversidad en el marco de una iniciativa llevada a cabo por la organización que representa, el programa de Acción Local para la Biodiversidad, que incluiría apoyo técnico y contacto con la red de ciudades que se involucren en el plan.

**Personas involucradas:** Florencia González Otharán e Inés Lockhart por parte de la APra y Russell Galt por ICLEI.

## Difusión Institucional

Se comenzó una estrategia de difusión institucional con empresas que implementan políticas de Responsabilidad Social Empresaria, con universidades privadas y con embajadas. Asimismo se elaboró una propuesta institucional que busca difundir los

programas que actualmente lleva a cabo la Agencia de Protección Ambiental, como la implementación de Instrumentos Económicos de Fomento y el Programa Buenos Aires Produce Más Limpio.

## Voluntariado con jóvenes

Durante el mes de septiembre se trabajó en el armado de un voluntariado ambiental con la juventud. A través de un "Ciclo de Café Ambiental", que consistirá en cinco encuentros donde se tratarán diferentes temas que competen a la APra, se capacitará e

intercambiarán dudas con los asistentes. El mismo comenzará el 7 de octubre, donde Javier Corcuera dará una charla de bienvenida a aquellos jóvenes que decidieron involucrarse para que entre todos colaboremos para vivir en un mundo mejor.

## Auspicios

En el mes de septiembre, la Agencia de Protección Ambiental otorgó un auspicio institucional al Congreso de Diseño y Construcción Sustentable

organizado por la Cámara de Industria y Comercio Argentino-Alemana, la Fundación Manos Verdes y la Sociedad Científica Argentina.

**Agencia de Protección Ambiental  
Ministerio de Ambiente y Espacio Público**



## Sistema de información al vecino

### Informe mensual Septiembre 2011

En un análisis del trabajo del último mes, se observa que **se atendieron 329 consultas**. Esto implica que **continúa el aumento en la cantidad de solicitudes** de forma progresiva, superando recurrentemente las 300 y alcanzando la mayor cantidad registrada durante todo el año.

Asimismo, se observa que el **principal tema atendido continúa siendo la disposición ambientalmente adecuada de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEES) con 82 registros (24,92%)**. De ellos, un total de 61 se refirió específicamente a la disposición final de pilas y baterías agotadas. En segundo lugar, se registraron 30 consultas sobre envíos de Curriculum y Postulaciones para trabajar en la Agencia o por Voluntariado, en tercer lugar hubo 24 referidas a la realización del trámite de Impacto Ambiental y luego 23 sobre Sanidad Animal o Maltrato Animal.

Además, los temas no competentes a esta Agencia más consultados fueron Tránsito y Transporte del Ministerio de Desarrollo Urbano con 15 (4,56%), Habilitaciones de la Agencia Gubernamental de Control con 9 registros (2,74%) y Residuos del Ministerio de Ambiente y Espacio Público con 8 (2,43%).

Se observa que de esas 329 consultas, **275 fueron competencia de esta Agencia (88,6%)**, 28 (8,5%) fueron competencia del Ministerio y 26 (7,9%) no han sido inherentes a la labor de ninguna de estas dos dependencias del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

El incremento en el número de consultas recibidas

y la calidad de la atención del servicio prestada mantuvieron su tendencia en comparación a los primeros ocho meses del año. Atendimos un total de 206 consultas 62,6(%) con respuestas frecuentes, siendo nuevamente récord de cantidad consultas respondidas con el sistema de respuestas tipo, en el día, sin derivación interna y sin necesidad de elaboración. Luego, 95 (28,9%) fueron respondidas con información personalizada y derivamos las restantes 28 (8,5%) al Ministerio. Los registros atendidos “en el día” sin derivación interna fueron 297 (90,3%), mientras que los 32 restantes (9,7%) requirieron la intervención de otras áreas de la APrA.

**El Formulario On-Line de nuestro sitio web continuó siendo en septiembre la principal fuente de consultas con un total de 199 (60,5%)**. En segundo lugar, 55 (16,7%) de ellas provinieron de llamadas telefónicas, lo cual es **récord y consolida el aumento en la tendencia que se había observado en meses anteriores y el control que tiene el nuevo sistema sobre este tipo de medio de comunicación con los vecinos**. Relegadas al tercer lugar quedaron las consultas recibidas directamente del Mail de Institucionales de la APrA, con 40 (12,2%). En cuarto lugar, aparecen unas 22 inquietudes derivadas desde el correo electrónico de otros funcionarios (principalmente recibidas por el Ministro Diego César Santilli o el Presidente de la Agencia, Javier Corcuera). En quinto lugar, se recibieron 9 consultas provenientes del servicio de Atención Ciudadana de la Jefatura de Gabinete de Ministros de la Ciudad. Asimismo, en último lugar hubo 4 consultas de asistencia personal de vecinos a las oficinas de esta Agencia.

**La inclusión de Pablo Zappulla a partir de este mes, permitió que por primera vez el 100% de las consultas recibidas fueran respondidas con**

Agencia de Protección Ambiental  
Ministerio de Ambiente y Espacio Público





**éxito. Además, al mejorar aún más el tiempo de respuesta y la calidad de atención, generó mayor feed-back, lo que provocó un nuevo aumento en la cantidad de consultas recibidas alcanzando el récord de 329.**

## Conclusiones:

- Institucionales recibió en septiembre 329, aumentando considerablemente el promedio consultas mensuales de 2011.
- El número de solicitudes se sigue incrementando progresivamente a medida que se perfeccionan la calidad y el tiempo de respuesta, estimando que pueden alcanzar por primera vez las 350 en octubre.
- Otra cuestión que genera el aumento de consultas, es el control del nuevo sistema sobre las llamadas de los vecinos.
- El principal tema de consulta sigue siendo la disposición adecuada de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEES) monopolizando permanentemente más del un 25% de las consultas. Dentro de éstos, se destaca claramente la inquietud sobre disposición de pilas y baterías usadas.
- El vecino se encuentra mayoritariamente bien orientado y esta tendencia continúa en ascenso, ya casi un 84% de las consultas recibidas en septiembre volvieron a ser competencia de la APRA.
- Principalmente las inquietudes continúan proviniendo del formulario on-line, en más un 60%.
- Más del 62% de los registros se resolvieron con las respuestas tipo creadas por el nuevo sistema,

superando todos los promedios anteriores.

- Se han elaborado un total de 41 “Respuestas frecuentes”, que trabajan en función a la experiencia desarrollada en el pasado. Hasta julio había 33 y hasta agosto eran 36. Se presume que a finales de octubre podrían llegar a 45.

- En septiembre se sostuvo la tendencia iniciada los tres meses precedentes, que garantizó más del 90% de las consultas no requirieron derivación interna y fueron respondidas en el día (en menos de 24 horas hábiles).

- El tiempo promedio de respuesta para las inquietudes que no necesitan derivación se mantuvo por debajo de los 4 días hábiles.

- Las consultas mensuales pasaron de 78 en Octubre de 2010 a un promedio superior a las 200 en el primer cuatrimestre de 2011 y a un promedio cercano o superior a las 250 desde mayo, que fue superado en septiembre alcanzando casi las 30. Esta situación se atribuye en parte a que la mayoría de los vecinos, al recibir una contestación rápida, deciden hacer nuevas consultas sobre otras inquietudes y al avance del control sobre las consultas telefónicas.

- Las consultas telefónicas han aumentado considerablemente en los últimos meses y se espera que esta tendencia continúe, dado que en agosto superaron por primera vez a las recibidas a través del correo electrónico institucional y en septiembre llegaron por primera vez a 55. Sumado esto a reciente inclusión de atención de vecinos que asisten en persona a las oficinas de la Agencia para consultar sus inquietudes.

## Anexo

### Estadísticas detalladas de Septiembre

#### Principales temas de consulta:

Pilas	61
CV/Voluntariado	30
Impacto Ambiental	24
Sanidad Animal	23
RAAEs	21
Informes/Trámites	18
Ruido/Vibraciones	16
Tránsito/Transporte	15
Registros Suaci	13
Expedientes	13
Habilitaciones	9
Residuos	8
Residuos Pel/Pat	7
Educación Ambiental	6
Antenas	6
Arbolado	6
Plagas	6
Espacio Público/Verdes	6
Calidad Ambiental	5
Registro Profesional	4
Aguas	4
ISAC	4
Biblioteca Ambiental	3
Otros	21

#### Competencias para las consultas:

Son competencia de APRA	275
Son competencia de MAyEP	28
No son competencia de APRA ni de MAyEP	26

#### Origen de las consultas:

Formulario de consultas On-Line	199
Telefónicas	55
Mail de Institucionales de APRA	40
Derivadas	22
Atención Ciudadana	9
Personal	4

#### Consultas respondidas:

Tipo	206
Personalizadas	95
Derivadas al MAyEP	28

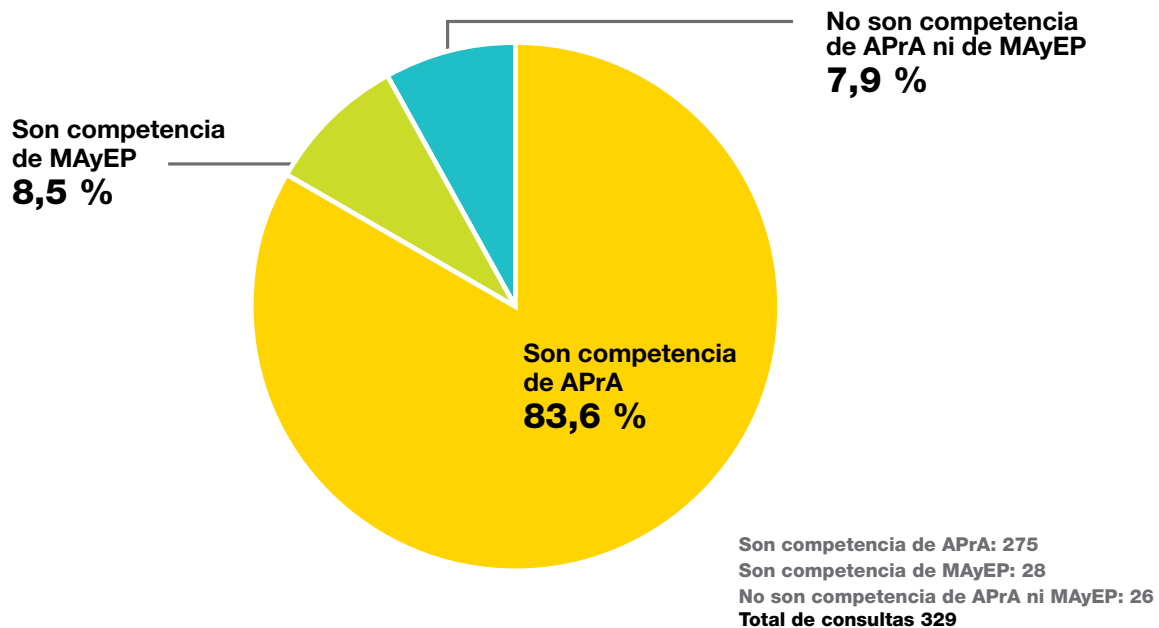
#### Consultas sin derivación interna:

Respondidas en el día	297
Requirieron derivación interna	32

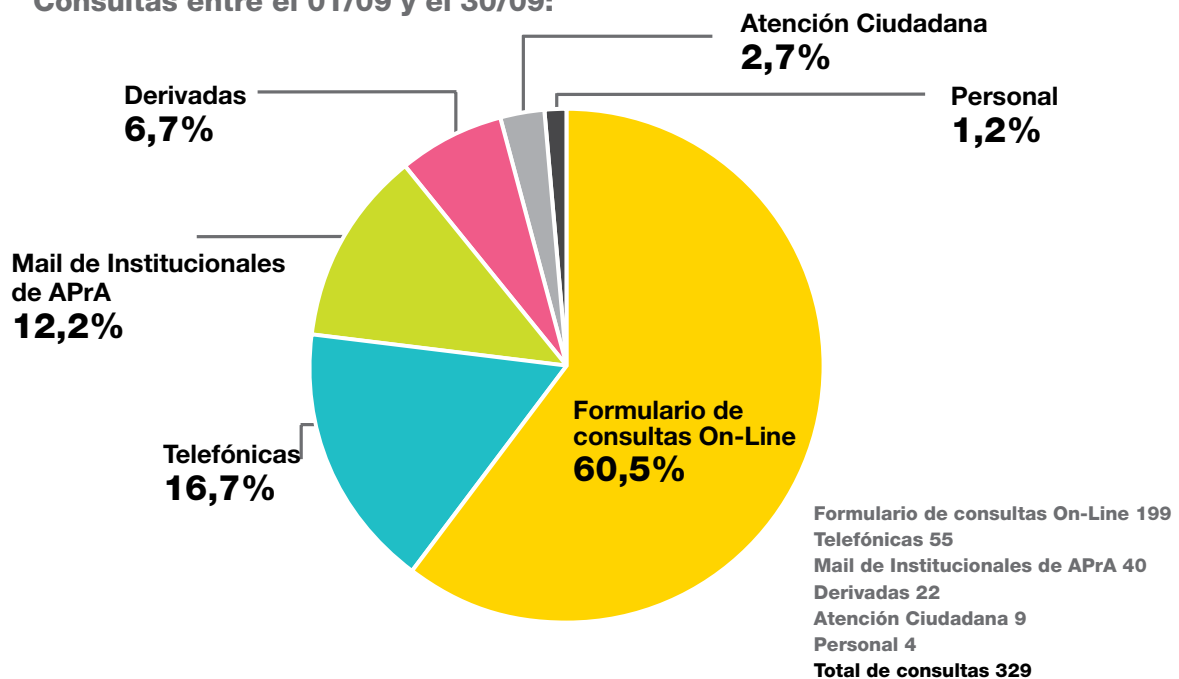
**Total de consultas respondidas 329**

**Total de consultas 329**

**Competencias para las tas**  
Consultas entre el 01/09 y el 30/09:



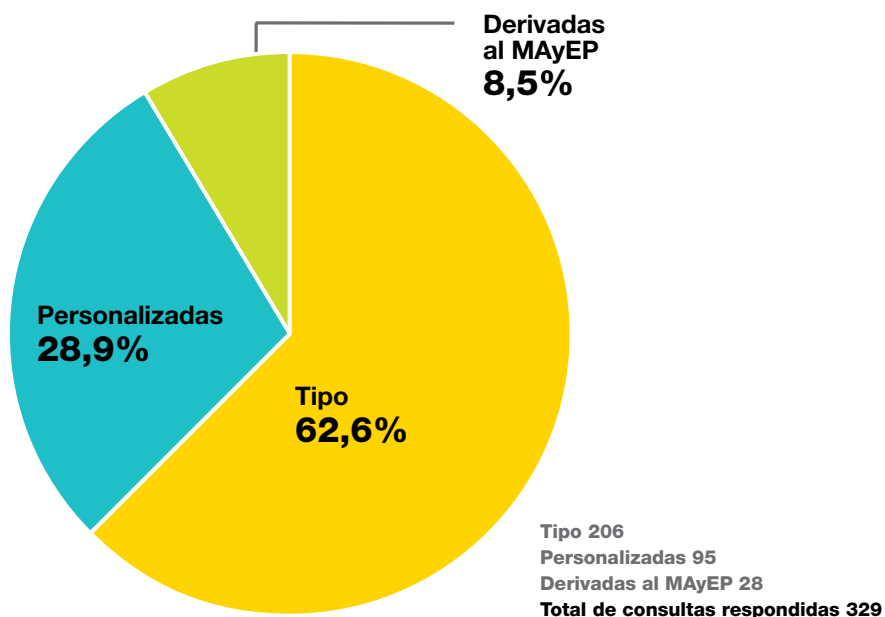
**Origen de las consultas**  
Consultas entre el 01/09 y el 30/09:



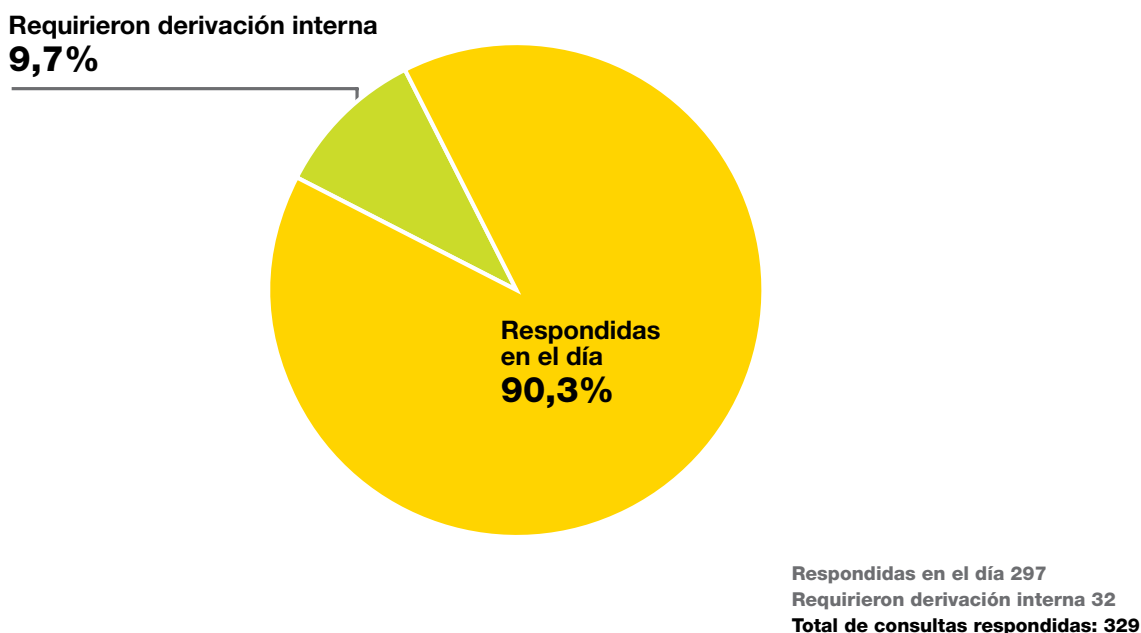
Agencia de Protección Ambiental  
Ministerio de Ambiente y Espacio Público



**Consultas respondidas**  
Consultas entre el 01/09 y el 30/09:



**Consultas sin derivación interna**  
Consultas entre el 01/09 y el 30/09:

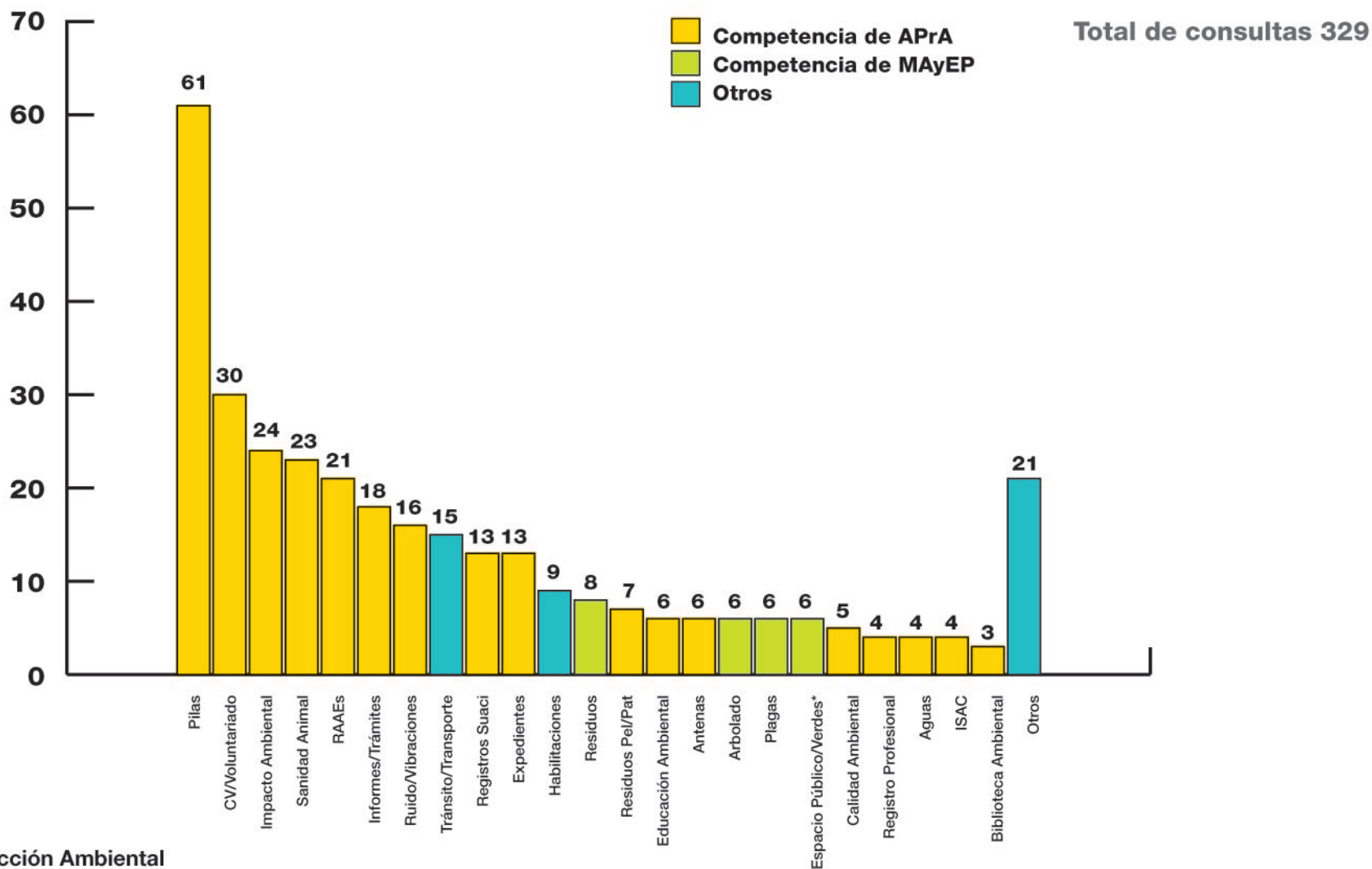


Agencia de Protección Ambiental  
Ministerio de Ambiente y Espacio Público



# Principales temas de consulta

## Consultas entre el 01/09 y el 30/09:



Agencia de Protección Ambiental  
Ministerio de Ambiente y Espacio Público

\*Comprende espacios verdes, veredas y asentamientos urbanos

