



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES  
"1983-2023. 40 Años de Democracia"

**Número:**

Buenos Aires,

**Referencia:** Respuesta a la Comunicación Oficial N° 46784600-OGDAI/22 Ley N° 104

**A:** María Gracia Andía (OGDAI),

**Con Copia A:** Pablo Martos (OGDAI),

---

**De mi mayor consideración:**

Tengo el agrado de dirigirme a usted a los fines de dar respuesta a la Comunicación Oficial N° 46784600-OGDAI/22 por la cual se solicita la información correspondiente al pedido de Ley N° 104 que tramita por el Expediente electrónico N° 36957084-COMUNA12/22.

Atento a ello, se adjuntan al presente las Comunicaciones Oficiales Nros. 01792423-GCABA-SSHU/22 y 01810350-DGCOMUNIC/22 por las cuales se da respuesta al requerimiento citado.

Sin otro particular saluda atte.

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales  
DN: cn=Comunicaciones Oficiales  
Date: 2023.01.06 11:42:55 -03'00'

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales  
DN: cn=Comunicaciones Oficiales  
Date: 2023.01.06 11:42:56 -03'00'



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES  
"1983-2023. 40 Años de Democracia"

**Número:**

Buenos Aires,

**Referencia:** s/ Ley 104.

En respuesta a: NO-2022-46784600-GCABA-OGDAI

**A:** Maria Eugenia Torossian (DGTALMEPHU),

**Con Copia A:** Valeria Anahi Cazazola (DGTALMEPHU), Federico Dal Maso (DGTALMEPHU),

---

**De mi mayor consideración:**

**ESTIMADA SOLICITANTE**

Por medio de la presente me dirijo a Ud. en virtud de la solicitud de información efectuada al amparo de la Ley N° 104 (Texto Consolidado Ley N° 6.347), que tramita bajo el Expediente Electrónico N° 2022-36957084-GCABA-COMUNA12, a efectos de informarle respecto de los Planes Anuales de Comunicación, Publicidad y Educación de la Licitación Pública Nacional e Internacional N° 997/13 de la Dirección General de Limpieza del Ministerio de Espacio Público e Higiene Urbana.

1. El Plan de Comunicación, Publicidad y Educación tiene por objeto dar cumplimiento a los requerimientos establecidos por Pliego de Bases y Condiciones, traduciendo los Principios Rectores de Higiene Urbana en ejes comunicacionales.

El Plan se materializa en acciones de comunicación que responden a las directivas generales de comunicación del GCABA, a las necesidades operativas del Servicio y a las particularidades de las Zonas de prestación.

Todas las acciones se diseñan en contenido y formato de acuerdo con las características de las audiencias en pos de la efectividad de la comunicación. En este sentido la comunicación del Servicio Público de Higiene Urbana se sustenta en:

**Principio de CIUDAD LIMPIA**

La aplicación de este principio implica que el SPHU sea prestado con la calidad requerida. El logro de este Principio se sustenta en la eficiencia en la ejecución, control de calidad y aseguramiento de la misma, por parte de la Empresa.

Desde el Programa de Relaciones con la Comunidad dar cumplimiento al Principio de Ciudad Limpia implica el accionar conjunto entre las Empresas prestadoras, el Gobierno de la Ciudad y los vecinos,

considerados individualmente y en sus respectivos roles comunitarios, con el objeto de promover el uso adecuado de los Servicios.

El desafío de la Comunicación es, en este sentido, el de promover cambios culturales y buenas prácticas que hacen a la vida cotidiana de los usuarios de los servicios; así como la difusión de las normas vigentes del Servicio Público de Higiene Urbana y de otras normas sustanciales que inciden en el mantenimiento de la Higiene Urbana de la Ciudad.

### **Principio de GESTIÓN INTEGRAL DE LOS RSU**

El GCABA ha fijado como política la implementación de un plan de gestión integral de RSU adoptando un conjunto de medidas que tienen la finalidad de contribuir al mejoramiento de la salud de la población y a la preservación del Ambiente, con la disminución progresiva de residuos a generar y disponer mediante la aplicación de procesos de Minimización y Aprovechamiento.

Según este principio es responsabilidad compartida por vecinos, Empresas, instituciones, Cooperativas de Recuperadores Urbanos, y el Gobierno de la Ciudad trabajar en el marco de una Gestión Integral de los Residuos Sólidos Urbanos que permita la recuperación de los materiales reciclables de la basura y que de este modo se dinamice el circuito de los residuos en pos de la salud de la población, el cuidado del Ambiente y la Economía Circular.

En este sentido se impulsarán acciones de comunicación para la concientización de los ciudadanos respecto de su responsabilidad como generadores no sólo en el plano de la gestión individual sino, especialmente, como miembros de un colectivo social que avanza hacia el Desarrollo Sustentable.

### **Principio de BASURA CERO: DISMINUCION DE LA GENERACIÓN DE RSU**

Este principio persigue la reducción progresiva de la disposición final de los Residuos Sólidos Urbanos a través de la adopción de un conjunto de medidas orientadas a la reducción de la generación, la separación selectiva en origen, la recolección diferenciada, la recuperación, el reciclado y la aceptación social de tecnologías y nuevos sistemas de tratamiento de los RSU.

En todas las etapas del *ciclo de la basura* es fundamental trabajar la toma de conciencia, para que cada vecino de la Ciudad se reconozca como actor y agente de disminución; a través de la separación de residuos en origen.

Desde la Comunicación se proponen acciones referentes a la importancia de la separación de los residuos.

### **Principio de INTEGRACIÓN**

El reconocimiento a las Cooperativas de **RECUPERADORES URBANOS** como actores en la tarea de recolección diferenciada de la Fracción SECOS de los RSU, requiere del apoyo del Plan de Comunicación, Publicidad y Educación en tanto este incentive a la Comunidad a realizar la separación en origen y la disposición adecuada de los reciclables, de modo tal que se facilite la labor de los recuperadores y se minimice la pérdida de materiales.

Para su conocimiento se adjuntan como archivos embebidos, los Planes de Comunicación, Publicidad y Educación correspondientes.

2. Asimismo, en relación a la documentación solicitada en el punto 2 se adjunta la misma al presente como archivos embebidos.

3. El Plan de Comunicación, Publicidad y Educación Anual cuenta con un presupuesto que se constituye por el tres por ciento (3%) de la certificación mensual correspondiente al período inmediato anterior. En todos los casos, los fondos se aplican en un ochenta por ciento (80%) a comunicación

publicitaria en medios masivos de comunicación, redes sociales, eventos y producciones (merchandising); en este caso los gastos son imputados de manera proporcional a cada una de las empresas. El veinte por ciento (20%) restante se destina a programas de Comunicación Directa o acciones específicas que incluyen a la Empresa prestadora en su área de prestación y todo tipo de intervención de imagen sobre flota y equipamiento de Higiene Urbana .

4. Entendiendo que la problemática de la Higiene Urbana comprende a todo el territorio de la Ciudad, las propuestas de campañas de **Comunicación Masiva** se basan en los ejes rectores específicos que el GCABA asigna para su difusión en medios de comunicación masivos, redes sociales y eventos auspiciados por el GCABA con alcance masivo.

Asimismo atento a la necesidad de dar apoyo comunicacional a la prestación de los servicios en pos de la eficiencia de las prestaciones y de la satisfacción de los usuarios, se impulsa la ejecución de planes de **Comunicación Directa**, mediante acciones específicas focalizadas en el territorio de las Zonas adjudicadas, tales como: Recorridos puerta a puerta; instalaciones y stands en espacios públicos de los barrios, sedes comunales y eventos.

En general las Campañas Masivas y Directas responden a los siguientes objetivos:

- a. Difundir las modalidades de prestación de los Servicios de Higiene Urbana existentes con la finalidad de brindar a la Comunidad la información necesaria para evitar incumplimientos de las normas o usos inadecuados de los recursos dispuestos por el Servicio Público de Higiene Urbana que afecten la eficiencia y eficacia de las prestaciones.
- b. Instruir sobre el uso adecuado de los contenedores para residuos en particular, y del mobiliario urbano afectado al Servicio de Higiene Urbana en general.
- c. Apelar a buenos hábitos de higiene urbana, reforzando la importancia de no llevar los residuos a las esquinas, brindando información sobre las líneas de atención al vecino para la programación de recolección de residuos voluminosos, restos de verdes y de obras y demoliciones; promoviendo el barrido de veredas desde el cordón hacia el frente de edificación, impulsando el uso de los cestos papeleros y motivando a las instituciones sociales y comerciales que hacen uso del espacio público a mantener el estado de limpieza de los mismos.
- d. Contribuir a la mejora permanente del Sistema Integral de Gestión de RSU en la Zona promoviendo el hábito de la disposición diferenciada en concordancia e interacción con las Cooperativas que operen el servicio de recolección de la fracción Secos.

El Plan de Relaciones con la Comunidad (PRC) contiene cuatro (4) ejes de trabajo: Área de Comunicación, Publicidad y Educación, Área de Gestión de Reclamos, Solicitudes y Consultas; Observatorio de Higiene Urbana de la CABA (OHUCABA) y Acción Social.

La estrategia propuesta para la gestión de estos cuatro ejes de trabajo es la **integración** de los mismos, en consonancia con los Principios Rectores del Pliego, en pos de la satisfacción de los usuarios y de la sustentabilidad del Servicio Público de Higiene Urbana, en general.

Esta estrategia de integración resulta de la consideración conjunta de las variables que intervienen en el proceso de vinculación entre la prestación de los Servicios y la Comunidad. En este sentido la estrategia de relación con la comunidad se nutre de: Los reclamos, solicitudes y consultas de los usuarios; la información que surja de los procesos de consulta, evaluación y diseño de políticas ambientales vinculadas a la gestión de los RSU que lleve adelante el Observatorio de Higiene Urbana; los programas de Acción Social que la Autoridad de Aplicación promueva en las Zonas Vulnerables. Incluyendo a estas instancias las propuestas que las empresas estén en condiciones de aportar a partir de su experiencia y antecedentes como prestadoras del Servicio Público de Higiene Urbana en la Ciudad de Buenos Aires.

La implementación del PRC está destinado a alcanzar los siguientes objetivos que se establecen en el Pliego de Bases y Condiciones, en su Anexo VIII "Plan de Relaciones con la Comunidad", a saber:

- Concientizar a los vecinos respecto a la necesidad de la minimización de RSU y de la separación en origen.
- Desarrollar distintas acciones que garanticen el conocimiento de las normas vinculadas al Servicio Público de Higiene Urbana vigentes, por parte de los vecinos de la Ciudad de Buenos Aires.
- Difundir por distintos medios, formas y formatos de comunicación las características comunes y particulares del SPHU.
- Garantizar distintos espacios de participación, a través de las Comunas, valorando la opinión de los vecinos de la Ciudad de Buenos Aires mediante la puesta en marcha del Observatorio de Higiene Urbana.
- Implementar un único sistema de atención, seguimiento y devolución de los reclamos, solicitudes y consultas que realicen, por distintos medios y formatos, los vecinos de la Ciudad de Buenos Aires.
- Realizar acciones educativas y de concientización con diferentes organizaciones sociales o actores individuales, para promover el conocimiento y cumplimiento de la normativa vigente, y acciones o estrategias que posibiliten mejoras que impacten en los Servicios contratados y/o la higiene urbana de la Ciudad de Buenos Aires.

### **SERVICIOS DE RECOLECCIÓN NO CONTENERIZADA**

#### **ESCOMBROS - VOLUMINOSOS- PODAS**

##### **Objetivos:**

- Garantizar una comunidad de usuarios informada sobre la modalidad de prestación de servicios de recolección de Escombros, Voluminosos y Podas de origen domiciliario.
- Lograr que los vecinos NO DISPONGAN este tipo de residuos dentro de los contenedores.
- Minimizar la disposición en Esquinas o Espacios Públicos.
- Impulsar la utilización del sistema de Gestión de Reclamos, Solicitudes y Consultas (147 - web del GCABA - etc.) para la programación de la recolección de este tipo de residuos especiales.

#### **IMAGEN E IDENTIDAD DEL SPHU**

Unificación de imagen de flotas y equipamiento

##### **Objetivo:**

Consolidar la identidad del Servicio Público de Higiene Urbana en un todo de acuerdo con los lineamientos de imagen que el Gobierno de la Ciudad y las autoridades pertinentes indiquen, con el objeto que el vecino/usuario identifique al Servicio y reconozca a las Empresas Prestadoras de su barrio.

### **SERVICIOS DE BARRIDO Y LIMPIEZA URBANA**

LA CIUDAD SE LIMPIA A DIARIO. ES UN TRABAJO DE TODOS.

##### **Objetivos:**

- Difundir los sistemas de limpieza que se aplican en la Ciudad
- Promover el uso de cestos papeleros y contenedores para disposición de residuos ocasionales y desechos caninos.
- Crear compromiso comunitario para evitar el arrojo de residuos en calles y espacios públicos.
- Minimizar el uso de cestos papeleros, columnas de alumbrado y paradas de colectivos como superficie publicitaria o propagandística.

- Consolidar desde las escuelas la cultura de cuidado del entorno urbano.

### **Comunicación en Zonas Vulnerables**

Analizando el contexto actual y el proceso de urbanización que está llevando a cabo el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires en los barrios considerados “Zonas Vulnerables”, entendemos que desde el Servicio de Higiene Urbana se puede trabajar en comunicación y concientización para el uso adecuado de los servicios de recolección y barrido que ejecutan las Empresas prestadoras o las cooperativas que operan en pasillos y calles internas de cada barrio.

En este sentido el objetivo principal del Plan de Comunicación Publicidad y Educación para con el Programa de Acción Social será acompañar el proceso de integración; promoviendo la participación de los vecinos en la implementación de acciones tendientes a mejorar la gestión de los residuos en pos de la eficacia de las tareas contempladas en el plan de trabajo de la Empresa y el mantenimiento de la higiene de los espacios públicos de cada barrio.

### **EJE CIUDAD VERDE/ SEPARACIÓN DE RESIDUOS**

SEPARACIÓN EN ORIGEN/ Recolección Diferenciada

#### **Objetivos:**

- Apoyar desde la comunicación, la actividad de las Cooperativas o empresas encargadas de la recolección diferenciada de la Fracción SECOS a fin de colaborar con la eficiencia y efectividad de sus prestaciones.
- Lograr que los vecinos NO DISPONGAN residuos RECICLABLES dentro de los contenedores de BASURA.
- Promover el hábito de traslado de residuos especialmente separados a puntos de disposición diferenciada en espacios públicos o puntos verdes.

Sin otro particular saluda atte.

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales  
DN: cn=Comunicaciones Oficiales  
Date: 2023.01.05 18:40:09 -03'00'

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales  
DN: cn=Comunicaciones Oficiales  
Date: 2023.01.05 18:40:09 -03'00'



G O B I E R N O D E L A C I U D A D D E B U E N O S A I R E S  
"1983-2023. 40 Años de Democracia"

**Número:**

Buenos Aires,

**Referencia:** C.E.E N° 36957084-GCABA-COMUNA12/22- s /Solicitud de Acceso a la Información Ley N° 104 -NO-2022-37484017-GCABA-DGTALMEPHU

**A:** Federico Dal Maso (DGTALMEPHU),

**Con Copia A:** Valeria Anahi Cazazola (DGTALMEPHU), Mora Ahlers (SSHU), Noelia Bernal (SSHU),

---

**De mi mayor consideración:**

**DIRECCIÓN GENERAL, TÉCNICA, ADMINISTRATIVA Y LEGAL**

**MINISTERIO DE ESPACIO PÚBLICO E HIGIENE URBANA**

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. en mi carácter de Subsecretario de la Subsecretaría de Higiene Urbana, dependiente del Ministerio de Espacio Público e Higiene Urbana, designado por Decreto N° 197-GCABA-AJG/21, a fin de dar respuesta a la solicitud cursada mediante Expediente Electrónico N° 36957084-GCABA-COMUNA12/22, respecto de la solicitud de información efectuada al amparo de la Ley N° 104 (texto consolidado Ley N° 6.588) por el cual en virtud de las obligaciones fijadas en el punto 6 del Anexo VIII del Pliego de Especificaciones Técnicas de la Licitación Pública Nacional e Internacional N° 997-SIGAF/13, aprobado por Decreto N° 162-AJG/13, solicita que el “(...) *Observatorio de Higiene Urbana de la CABA remita, desde el inicio de la obligación indicada a la fecha de respuesta de la presente, las auditorías sobre el cumplimiento del Plan Anual, su elaboración, ejecución e implementación de conformidad con lo dispuesto en la normativa citada*”.

En tal sentido y de acuerdo a lo solicitado por el presente, se informa que el Observatorio de Higiene Urbana de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires funciona en el ámbito de esta Subsecretaría, y conforme las responsabilidades primarias asignadas mediante la Resolución N° 633-GCABA-MAYEPGC/18, corresponde mencionar que lo consultado excede el marco de sus competencias, en virtud de que el Observatorio se desempeña únicamente sobre dos ejes principales: el monitoreo técnico del Servicio Público de Higiene Urbana (SPHU) y la articulación socio-ambiental del Servicio Público de Higiene Urbana (SPHU).

Asimismo, conforme lo establece el ANEXO I –“REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL OHUCABA” de la citada resolución, las evaluaciones y/o conclusiones del OHUCABA, tienen carácter de

asesoramiento no vinculante para el Ministerio de Espacio Público e Higiene Urbana.

Por otro lado, es dable remarcar que el punto 6 del Anexo VIII del Pliego de Especificaciones Técnicas, en su parte pertinente establece que “*El GCABA auditará el cumplimiento del Plan Anual, su elaboración, ejecución e implementación (...)*”. De ello se desprende que el GCABA, a través de sus organismos correspondientes, serán los encargados de realizar las auditorías pertinentes.

En este sentido, la Ley N° 70 (texto consolidado por Ley N° 6.588) de SISTEMAS DE GESTIÓN, ADMINISTRACIÓN FINANCIERA Y CONTROL DEL SECTOR PÚBLICO DE LA CIUDAD, en su artículo 119 establece que “*La Ciudad cuenta con un modelo de control integral e integrado, que abarca los aspectos presupuestarios, económicos, financieros, patrimoniales, normativos y de gestión, la evaluación de programas, proyectos y operaciones (...). Comprende el control interno y externo del sector público, que opera de manera coordinada en la elaboración y aplicación de sus normas*”.

En esta línea, dicho Sistema de Control Interno se encuentra conformado por la Sindicatura General de la Ciudad de Buenos Aires, como órgano normativo, de supervisión y coordinación y por las Unidades de Auditoría Interna de cada jurisdicción y entidades que dependen cada Ministerio y, como control externo, se encuentra la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires.

Sin otro particular, saluda atte.

Sin otro particular saluda atte.

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales  
DN: cn=Comunicaciones Oficiales  
Date: 2023.01.05 17:37:10 -03'00'

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales  
DN: cn=Comunicaciones Oficiales  
Date: 2023.01.05 17:37:11 -03'00'