



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES
COMUNA 13

INFORME DE GESTIÓN

2º SEMESTRE DE 2018

GERENCIA OPERATIVA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

En el 2º semestre/18 en la Comuna 13 se continuó trabajando ininterrumpidamente para superar los estándares de calidad que se ofrecen a los vecinos del éjido de la Ciudad que se acercan a realizar trámites, consultas y reclamos.

A nivel presupuestario, podemos mencionar que el inciso 2- bienes de consumo tuvo una ejecución de 51,23% equivalente a \$ 275.730, se atendió la compra de repuestos menores para llevar a cabo en forma continua e ininterrumpida tareas de mantenimiento edilicio, vinculadas con el confort en la espera de nuestro ciudadanos, brindando un espacio seguro, ameno y cómodo, contando con insumos necesarios para el normal desarrollo de las tareas administrativas y facilitando las herramientas para generar mejores condiciones de trabajo a los empleados.

El inciso 3- servicios no personales: se alcanzó una ejecución del 55,90% equivalente a \$ 4.399.774,37 respecto del crédito vigente. Se trabajó en el mantenimiento de los equipos de aire acondicionado, y cuestiones inherentes al edificio que ocupa la Comuna, participando de actividades externas donde la Comuna tiene presencia.

En las partidas 3.3.6 correspondiente a espacios verdes, la ejecución es de 82,47%, equivalente a \$ 103.510.975,87. Los trabajos llevados en el marco de esta actividad incluyen el mantenimiento integral de aproximadamente 54 ha de espacios verdes.

La dinámica de la gestión hace que resulte necesario ajustar los cronogramas de acción y esto se traduce en modificaciones que tienen impacto directo en el presupuesto. Por ello, lo que se proyecta al momento de sanción del presupuesto, va sufriendo cambios a lo largo del año. Lo cual es altamente positivo ya que trabajamos con personas y la posibilidad de ir adaptando las acciones a las necesidades que se van planteando con el devenir de los acontecimientos, es un logro alcanzado a través de los años de gestión.

En el inciso 4, bienes de uso: se ejecutó el 44,37%, que asciende a la suma de \$ 108.271,95, que se utilizaron para compra de equipamiento menor de oficinas (teléfonos, escáner, equipos Split de a/a), entre otros bienes.

Cabe mencionar que en todos los porcentajes expresados, se dedujo los importes que se encontraban en estado restringido, dado que no era posible su utilización, no pudiendo esta Unidad ejecutora disponer de los mismos.

Se detalla a continuación la ejecución presupuestaria de las partidas de obras para el 2º semestre del ejercicio 2018.

Obra	Inciso	Partida Principal	Partida Pa	Sanción	Vigente	Preventivo	Restringido	Definitivo	Tot. Afectación Dev.
51 Plaza Noruega	4	2	2	0	4.625.615,00	0	0	0	856.344,74
52 Veredas Plaza Mafalda	4	2	2	0	1.198.416,00	0	0	1.198.415,26	1.198.415,26
52 PODA DE ARBOLES	4	2	2	17.419.360,00	18.866.359,00	0	0	14.606.363,04	18.338.745,04
57 EXTRACCIONES DE ARBOLES	4	2	2	6.750.180,00	4.657.456,00	0	0	3.651.091,42	3.795.316,42
58 PLANTACIONES DE ARBOLES	4	2	2	1.460.860,00	2.910.721,00	0	0	2.642.719,50	2.735.629,50
59 CORTE DE RAICES DE ARBOLES	4	2	2	1.868.380,00	1.207.466,00	0	0	599.481,26	724.323,26
61 VEREDAS POR CORTE DE RAÍCES	4	2	2	0	19.014.515,00	0	0	17.154.062,78	18.917.539,38
62 PODA PUNTUAL Y DESPEJE DE LUMINARIAS	4	2	2	0	0	0	0	0	0
62 PODA PUNTUAL Y DESPEJE DE LUMINARIAS	4	2	2	0	4.087.888,00	0	0	3.837.885,09	3.837.885,09
56 Mantenimiento Espacios Verdes - Comuna 13	3	3	6	43.397.230,00	125.504.128,00	-17.919.298,59	-20.633.805,00	103.510.975,87	107.278.584,24
TOTALES				70.896.010,00	182.072.564,00	-17.919.298,59	-20.633.805,00	147.200.994,22	157.682.782,93

Cabe mencionar que la partida correspondiente a reparación de vías de tránsito peatonal se encuentra con ejecución \$ 0, dado que dichos trabajos se atendieron a través del contrato de arbolado, toda vez que las reparaciones realizadas correspondían a roturas provocadas por incidencia de arbolado, ya sean a causa del crecimiento de raíces y/o extracciones de los ejemplares.

Los trabajos llevados a cabo en el marco de las actividades de mantenimiento de arbolado público incluyeron: Poda de árboles: 4358, Extracciones de árboles: 212, Plantaciones de árboles: 535, Corte de raíces de arbolado: 102, m2 de veredas por corte de raíces: 6048; con una ejecución de \$ 42.491.603,09 equivalente al 83,74% de ejecución.

La ejecución global del programa 13, a cargo de esta Unidad Ejecutora alcanza al 64.02% en el 2º semestre/18 (excluyendo inc.1 de personal).

La Comuna trabaja en forma transversal con todas las áreas que la componen para entender la problemática planteada de cada sector, aunar criterios, definir prioridades, fortaleciendo los procesos internos de toma de decisiones, prevaleciendo la demanda de los vecinos, quienes dictan la agenda y establecen las prioridades de las medidas que se toman en el marco de las contrataciones, trabajos a realizar, orden de los mismos y destino de los fondos.

GERENCIA OPERATIVA DE GESTIÓN COMUNAL

- SUBGERENCIA OPERATIVA DE CONTROL COMUNAL Y DE OBRAS

A. MANTENIMIENTO DEL ARBOLADO PÚBLICO – PLAN DE ARBOLADO.

El Plan de Poda para el período 2018 fue rectificado en ocasión de la Reunión de Junta celebrada el 21 de agosto de 2018 mediante Acta N° 80.

Se considera como poda a la acción de corte de ramas, separándolas definitivamente de la planta. Un árbol que crece de forma aislada y sin competencias no debe ser podado, sin embargo esto es diferente dentro del ámbito urbano. Esto se debe a que dentro de la urbanización el crecimiento de los ejemplares se ve definido por las diferentes interferencias encontradas, tanto aéreas como subterráneas, lo cual modifica la estructura natural del árbol.

Objetivo de la poda:

Las podas realizadas no buscan aumentar el crecimiento de la biomasa del ejemplar, si no que el objetivo es redirigir su crecimiento para disminuir las interferencias con tendidos de servicios públicos (luz, televisión, telefonía), despejar luminarias, evitar invasión de las ramas en propiedades privadas que puedan generar daños al inmueble o provocar situaciones de inseguridad, facilitar la libre circulación de los peatones y, finalmente, lo más importante que es eliminar riesgo por ramas secas con posibilidad de caída y que dañen a terceros.

De acuerdo con el artículo 10 de la Ley 3263, las Comunas deben realizar una evaluación técnica de los ejemplares a afectar y consignar el tratamiento o procedimiento adecuado para la resolución del mismo. Con el producido de dichas evaluaciones que se confeccionan los Planes de Poda.

Para la confección de los planes de poda se debe tener la información completa e integral del estado de los ejemplares, esta incluye tanto condiciones fitosanitarias como

condiciones estructurales de los mismos. Con esta información se seleccionan las cuadras que, en el momento del análisis, se encuentran con un 70% de ejemplares a intervenir con poda.

En los años posteriores se realiza el mismo relevamiento y análisis pero sin incluir los árboles podados el año anterior.

En este sentido desde la Comuna 13 se encuentra planteado un plan de poda proyectado a 5 años. Es decir, que en el período de 5 años todos los arboles de la Comuna serán intervenidos según la necesidad que requiera cada ejemplar, siendo determinada por los técnicos que realizan la verificación. De esta forma todos los ejemplares tienen una periodicidad de control de 5 años, a menos que ingresen reclamos puntuales de vecinos u otras reparticiones gubernamentales y empresas de servicios que motiven una nueva verificación de algún ejemplar.

Aquellos árboles que durante la verificación se determinen que presentan algún tipo de riesgo inminente, como posible caída de ramas o del individuo completo, se interviene como emergencia de forma inmediata.

En caso de que se observe una interferencia de ramas, en cableado de servicios públicos, propiedad privada o luminarias, o árboles a extraer sin riesgo de caída inminente, se programa la intervención de acuerdo a la prioridad que establezca el encargado de la verificación.

Los defectos de un árbol inseguro (o riesgoso) son signos visibles de que el árbol se está muriendo o puede generar riesgos. Se dice que un árbol con defectos no es inseguro a no ser que alguna porción del mismo pueda alcanzar a un objetivo. Los protocolos internacionales reconocen siete tipos de defectos de árbol que pueden ocasionar riesgos: madera muerta, grietas, uniones débiles de ramas, pudrición, canchales, problemas de raíces y débil arquitectura de árbol.

Cada tipo de defecto tiene un rango de síntomas que indican la severidad y el potencial de caída del árbol:

- i) Pudrición de madera
- ii) Grietas
- iii) Problemas de raíz
- iv) Uniones de ramas débiles: ramas codominantes, brotes epicormicos, corteza incluida.
- v) Cancros: zona donde la corteza y /o cambium están muertos
- vi) Arquitectura debilitada de los arboles: pobre patrón de crecimiento = indica desequilibrio estructural y debilidad en ramas, tronco y raíz
- vii) Árboles muertos, con muerte en el ápice, o ramas secas.

Realizado el diagnóstico, se determina el tipo de intervención a realizar.

Tipos de podas:

- Poda de formación: Este tipo de poda engloba las podas de plantación, formación de tallo y de estructura. Son podas que se realizan en estadios de juventud del ejemplar, que tienen como objetivo como su nombre lo indica dar forma a la estructura del ejemplar para que el mismo se desarrolle adecuadamente.

- Poda de elevación (refaldado): Este tipo de poda también se utiliza para dar forma a la estructura del individuo, consiste en la eliminación de las ramas más bajas para lograr que las ramas inferiores de la copa se sitúen a una altura definida.

- Poda de aclareo (raleo): Consiste en la supresión de ramas que no afecte a más del 20% del volumen de la copa aproximadamente, la poda se realiza sobre ramas jóvenes de poco diámetro, favoreciendo la correcta cicatrización. En este caso siempre se debe asegurar que al intervenir se dejen ramas tirasavias que permitan la correcta circulación de savia por los vasos conductores evitando así un desarrollo explosivo de brotes en la herida.

- Poda reductiva: Esta poda se realiza con el objetivo de reducir la copa (no más de un 30% del volumen), para ello se eliminan ramas y ejes que tengan mucha altura para mantener la forma de la especie y disminuir riesgos.

- Poda de terciado: En este caso se acortan las ramas hasta una tercera parte de su

longitud, se realiza en ejemplares con un porte deteriorado por diferentes causas y que precede a su extracción.

La poda debe ser siempre realizada por personal idóneo, ya que una mala poda puede dañar severamente al árbol, pudiendo llegar a la muerte del mismo y generar riesgo a terceros por pudrición de ramas o posibilidad de quiebre o caída del árbol muerto.

Cabe mencionar que una poda bien realizada con cortes netos en bisel y sin desgarros y que las ramas eliminadas no tengan un diámetro superior a un tercio de la rama que la origino, no debería de generar problemas para la cicatrización de la herida evitando infecciones y futuras podredumbres.

Cabe aclarar que el ideal es generar nulas o el menor número de intervenciones en un ejemplar arbóreo, al estar implantados en la ciudad nos vemos obligados a hacerlo para evitar intervenciones a servicios públicos o invasión a la propiedad privada, además de evitar los riesgos a terceros. Es por esto que se plantea una periodicidad en las intervenciones en arboles con un normal desarrollo y una intervención inminente en los casos de que se genere riesgo.

Los trabajos llevados a cabo en el marco de las actividades de mantenimiento de arbolado público incluyeron: Poda de árboles: 4358, Extracciones de árboles: 212, Plantaciones de árboles: 535, Corte de raíces de arbolado: 102, m2 de veredas por corte de raíces: 6048.

B. MANTENIMIENTO DE ESPACIOS VERDES

Según la ley 1777 en su artículo 10, las comunas poseen la competencia sobre el mantenimiento de espacios verdes inferiores a 10.000 m². La empresa “Parquizar” es la que provee los servicios detallados en el pliego de especificaciones técnicas.

Dentro de este pliego las tareas a realizar son:

➤ ***Limpieza e higiene***

▪ Áreas Verdes

- (a) Limpieza y recolección de residuos de los Parques
- (b) Limpieza y recolección del producido por el mantenimiento
- (c) Vaciado de cestos de residuos de los Parques
- (d) Disposición del producto obtenido de acuerdo a la ley 1854, con la obligación de derivar al compostaje los residuos producto de las actividades de limpieza e higiene de áreas verdes

▪ Áreas Secas

- (a) Barrido y lavado de solados
- (b) Limpieza de mobiliario urbano (incluye pegatinas y grafitis) -Limpieza de juegos infantiles
- (c) Limpieza de Barandas, Muretes y escalinatas -Limpieza de Rejas y Portones
- (d) Limpieza de Rejillas y Desagües -Limpieza de Baños Públicos - Limpieza de Caniles
- (e) Limpieza Superficial de Monumentos y Obras de Arte -Disposición del producto obtenido

➤ **Conservación**

▪ Áreas verdes

- (a) Mantenimiento del Césped
- (b) Mantenimiento y conservación de canteros

(c) Atención de especies vegetales

(d) Riego

▪ Áreas secas

(a) Reacondicionamiento de superficies rígidas (solados)

(b) Reacondicionamiento de superficies con materiales sueltos (senderos, patio de juegos y caniles) -Mantenimiento de Mobiliario (bancos, mesas, cestos, bebederos, herrería, cartelería, aparatos para actividad física)

(c) Mantenimiento de juegos infantiles - Mantenimiento de Rejas y Portones

(d) Mantenimiento de barandas, muretes y escalinatas -Limpieza de Rejillas y Desagües

(e) Pintura de los componentes del mobiliario urbano, juegos infantiles, barandas, muretes, rejas, portones y baños públicos

(f) Reparaciones

C. PROYECTOS COMUNALES

➤ **PLAZA YACONIS**

El motivo de recuperación de esta plaza es dado a la tragedia sucedida a la familia Yaconis. El proyecto contempló nuevos caminos, zona de descanso, parquización y riego, nuevo mobiliario urbano y se construyó una zona de juegos infantiles contemplado por hamacas y sube y baja.



➤ **PLAZA BARRANCAS DE BELGRANO**

El proyecto contempló la construcción de un muro de contención sobre la calle La Pampa y la restauración de la escalera. El muro se realizó de hormigón armado con ladrillos a la vista para poder integrarse con el diseño existente de la plaza. La escalera fue restaurada respetando la materialidad y la forma existentes. Se agregaron nuevas

plantaciones para contener la tierra y brindarle una estética más suave.

Asimismo, se renovó el patio de juegos donde se sustituyó la arena por solado antigolpe, se instalaron nuevos juegos, cestos papeleros y se realizó parquización.





➤ **DERIVADOR AGUSTIN BARDI**

El Proyecto contempló la mejora de los caminos internos, la construcción de un cartel dando la bienvenida a la comuna13, su total parquización y proyecto de iluminación del cartel.



➤ **BA ELIGE CASTELLI**

El proyecto contempló la colocación de nuevos juegos dentro del patio de juegos; dos hamacas, sube y baja, tambores y panel musical. Se mejoró el piso de hormigón existente.



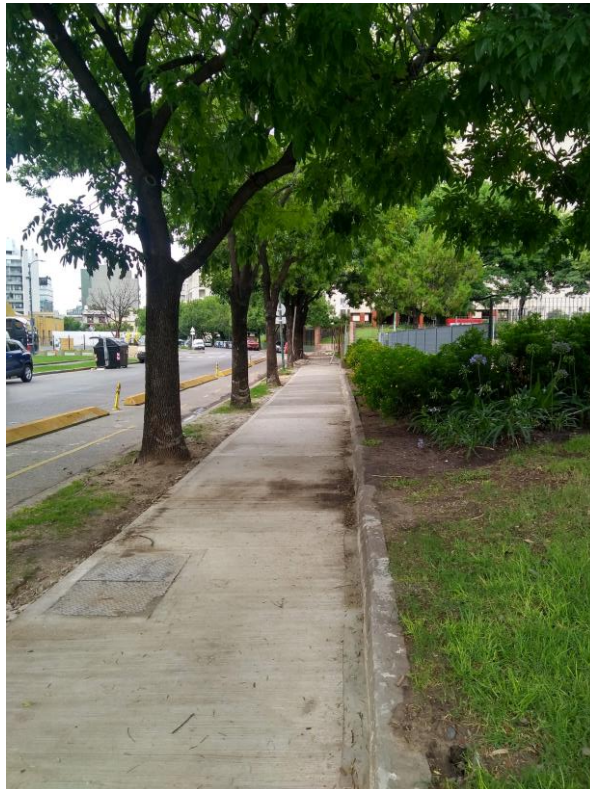
➤ **PARQUE PASEO DE LAS AMERICAS**

El Proyecto se inició finales del 2018 y contempló la reconstrucción de los patios de juegos, en donde se sustituyó la arena por solado antigolpe, se colocaron nuevos juegos y se mejoraron los caminos externos.



➤ **PLAZA MAFALDA**

La obra contempló la intervención integral de las veredas perimetrales de la plaza excluyendo el borde sobre Gral. Enrique Martínez. La obra, constó de la remoción del solado de adoquín existente, los cordones perimetrales de planteras; el solado de adoquín se reemplazó por solado de hormigón peinado. Se creó zona deportiva con postas aeróbicas.



- **ORDENAMIENTO DEL ESPACIO PÚBLICO Y CONTROL DE LA VÍA PÚBLICA**

Durante el 2° semestre del corriente año se procedió a realizar las siguientes verificaciones:

- A) 52 secuestros y/o decomisos de mercaderías de puestos fijos en vía pública contando en algunos casos con personal de la Policía de la Ciudad.
- B) Se recibieron 500 denuncias de vehículos abandonados en vía pública, en proceso 2-cancelados 92- resueltos por terceros 363- levantamientos 43.
- C) Se labraron 707 actas por mal estacionamiento.
- D) Se labraron 32 actas por varios motivos (venta sin permiso, ocupación de acera, no cumplir intimación).
- E) Total de Actas labradas 739.

Se deja constancia que la Comuna cuenta con 9 inspectores, 6 de turno mañana y 3 de turno tarde.

EMERGENCIAS

En coordinación con el C.U.C.C. (Centro Único de Coordinación y Control) perteneciente a la Subsecretaría de Seguridad, se ha atendido emergencias durante los horarios diurnos y nocturnos. Las principales han sido el cuidado de los habitantes ante el peligro de ramas o de árboles que puedan ser afectados por tormentas o fuertes vientos.

- SUBGERENCIA OPERATIVA DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN VECINAL

En el caso de este área en particular, se puede tomar como unidad de medida a los ciudadanos que se acercan, tanto a diferentes eventos o actividades, como así también a consultar por alguna temática.

Cabe aclarar que se atienden diferentes modalidades de demandas, a saber:

- Vecinos que se acercan por alguna consulta en particular o a proponer alguna actividad a realizar;
- Actividades o eventos demandados por pedidos a la Junta Comunal;

- Actividades o eventos realizados desde el área.

A continuación un detalle de las actividades, acciones y eventos organizados por el área Socio-Cultural / Participación Ciudadana durante el segundo semestre del 2018:

A) Atención e información a vecinos por talleres y cursos en Centros Culturales y Eventos Culturales

A diario se acercan vecinos a consultar sobre talleres, cursos y eventos gratuitos que ofrece el GCBA. Se les entrega material de difusión de actividades culturales y se los asesora para la utilización de las herramientas 2.0 con las que cuenta el Gobierno. Con respecto a cursos y talleres se los orienta, según corresponda, hacia las áreas de Educación, Tercera Edad o Centros Culturales. Se atendieron a unas 10 personas diarias promedio.

B) Muestras de Arte en Comuna 13

El salón de exposiciones del 2do piso del edificio Comunal es un lugar de encuentro donde artistas de la Comuna expresan su arte. Esta sala cuenta con la particularidad de ser visitada no solo por los vecinos que asisten a las inauguraciones, sino también por las más de 5.000 personas que, semanalmente, asisten a los casamientos por civil que se realizan en las salas contiguas a donde se desarrollan las muestras.

En el mencionado período tuvimos muestras de vecinos, organizaciones barriales, embajadas, escuelas, talleres, Distritos escolares y otros actores barriales.

En total, se realizaron 14 muestras distintas, abarcando escultura, pintura y fotografía.

Partiendo de la premisa que a las inauguraciones de las muestras se acercan unas 150 personas promedio, más la gente que se acerca en otros momentos a verla, así como aquellos que, circunstancialmente, pasan por la sala de exposiciones, podemos calcular, estimativamente, que en el segundo semestre de 2018 pasaron más de 20.000 personas por mes.

Nuestra labor en esta área comienza con la realización de una convocatoria de artistas. Se reciben las solicitudes, se seleccionan los artistas mediante entrevistas y la visualización de su trabajo, y se hace el armado de agenda. Se realiza un seguimiento del colgado y curaduría. A través del contacto con el área de Comunicación y Prensa, se realiza la difusión y promoción del evento. En la inauguración el área hace el acompañamiento institucional.

Estas son los eventos realizados en torno al espacio de exposiciones durante el segundo semestre del 2018:

- Muestras de pintura "Crónicas surreales" de Gustavo Oliveira y de escultura de Federico Ponce de León (04/07 al 19/07).
- Muestra de pintura "Paletas" (19/07 al 01/08).
- Muestra de fotografía de AdaSacchi Cursos (02/06 al 16/08).
- Muestra de pintura "Pintores de Pinto" (21/08 al 31/08).
- Muestra del Distrito Escolar N° 9 y 10 (07/09 al 20/09).
- Muestra de pintura de "Artvilo" (Asociación de Artistas Visuales de Vicente López) (02/10 al 12/10).
- Muestra de arte del Taller de arte abstracto de Laura Montanaro (16/10 al 26/10).

- Muestra de fotografía de Noemí Alonso (16/10 al 31/10).
- Muestra de arte del Liceo 9 (29/10 al 05/11).
- Muestra de arte del Taller Casiano León (06,07,08 y 09/11).
- Muestra de arte del Grupo Pelle (02 al 30/11).
- Muestra de arte "Luz y Sombra" de Betina Mansilla (11/11 al 26/11).
- Muestra fotográfica "Ese sentimiento llamado Rock" (29/11 al 17/12).
- Muestra de arte de Adriana Ruiz Cardinalli: "Enigma" (18/12 al 31/01/19).
-

C) Atención a Instituciones, Asociaciones y vecinos por proyectos. Viabilidad, orientación.

Recurrentemente se acercan Asociaciones, Instituciones Educativas, ONG's y vecinos proponiendo eventos o trayendo proyectos de diferente índole. Se brinda atención, orientación y se analiza la viabilidad de los mismos, acompañando el desarrollo en los casos en que la Comuna adhiere o acompaña dichos proyectos. El área facilita material y herramientas tales como proyector, pantalla y equipo de sonido.

Se realizaron las siguientes actividades:

- Foro Deliberativo (31/07).
- Curso "Construcción de ciudadanía" del Instituto Legislativo de Capacitación Permanente (21/09, 05/10, 12/10, 19/10 y 26/10).
- Encuentro Redarquía - Agentes de Calle (21/09).
- Encuentro Comunal del Consejo Consultivo Comunal, organizado por el Consejo Consultivo Comunal (03/10).
- Audiencia Pública por Tiro Federal, organizado por Atención y Gestión

Ciudadana (30/10).

- Encuentro Redarquía - Agentes de Calle (05/11)
- Presentación del libro sobre Autismo: "Anécdotas" (04/12)
- Presentación de los libros: "Reparando ausencias", "Cultura y Literatura. Versión III" (antología), "Postmodernidad y narrativa literaria", "El amor en la literatura universal" (Antología de autores universales) - "El amor en la literatura actual" (Antología) (07/12).
- Acto Colegio San Martín: entrega de diplomas (27/11).
- Reuniones de Promotoras ambientales de la Dirección General de Reciclado (todos los jueves).
- Reuniones del Consejo Consultivo Vecinal (todos los miércoles).
- Red Comunitaria de Apoyo Escolar de la Dirección General Fortalecimiento de la Comunidad Educativa (todos los martes y viernes)
- Atención de las Capacitadoras de Adultos2000 (todos los jueves).

Aquellas propuestas que exceden las capacidades operativas de la Comuna, se orientan para que sigan los pasos pertinentes en las áreas de gobierno competentes. De estos casos hay entre 15 y 20 por mes.

Nuestra área también se encarga de recibir la documentación referente a las organizaciones de acción comunitaria, ingresándola al sistema interno del ROAC. Una vez finalizado el trámite, le entregamos el certificado de inscripción al ROAC. En el segundo semestre de 2018 recibimos 6 solicitudes.

D) Eventos gestionados por el área.

Jueves culturales: el último jueves de cada mes, en la sede Comunal se desarrollan eventos artísticos en colaboración con los Centros Culturales de la Comuna y Embajadas.

A continuación se mencionan las actividades realizadas dentro del Ciclo de Jueves Culturales:

Jueves Cultural Julio: muestra gastronómica de Perú. Cocina de platos típicos con el chef Luis Rodríguez. Conducido por Jorge Torres (Locutor Nacional), presentación musical de la cantante Socorrito Carrión y la presencia del Cónsul de Perú (26/08).

Jueves Cultural Agosto: exhibición de Taller de Percusión del Centro Cultural Cortázar. A cargo del Profesor Hugo Bochard (30/08).

Jueves Cultural Septiembre: muestra conjunta de los talleres de Iniciación Musical Niños, Ensamble Jóvenes, Canto Popular, Repertorio del Centro Cultural Cortázar. A cargo de los Profesores Gerardo Russo y Lucas Kohan (27/09).

Jueves Cultural Octubre: clase abierta de tango del Centro Cultural Colegiales. A cargo de los Profesores Vanesa Lowi y Javier Rupp (25/10).

Jueves Cultural Noviembre: evento en conmemoración del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia de Género: entrega de diplomas a mujeres destacadas en la temática y participación del Grupo Estable de Teatro de la Comuna 13 con la obra "No me muevo, no grito, no tengo voz" (22/11).

Jueves Cultural Diciembre: obras de teatro "Las visitas" y "La boda" del Taller de Teatro del Centro Cultural Cortázar. A cargo del Profesor Guillermo Barri

(6/12).

Meditación: una vez al mes se realizó un encuentro de Meditación en el que distintos musicoterapeutas brindaron sus conocimientos. Se ofrecieron a la comunidad experiencias meditativas relajantes y prácticas de autoconocimiento de escucha interna del ser, haciéndose hincapié en ejercicios de respiración y relajación. Este ciclo se organizó entre el área de Participación y Atención vecinal y la facilitadora Natalia Chazarreta.

Se realizaron los siguientes encuentros:

Agosto: meditación con cuencos tibetanos y Sitar. A cargo de los facilitadores Natalia Chazarreta, Esteban Seoane y Estella Harris. (23/08)

Septiembre: meditación energética con cuencos tibetanos y armonio hindú. A cargo de los facilitadores Natalia Chazarreta y Esteban Seoane y Estella Harris. (20/09)

Octubre: meditación guiada con cuencos tibetanos y tambor chamánico. A cargo de los facilitadores Natalia Chazarreta y Esteban Seoane.

Noviembre: Concierto Meditativo con cuencos tibetanos, cuencos de cuarzo y flauta ney. A cargo de los facilitadores Jorge Zain, Hernán Soto Lopetegui y Natalia Chazarreta (13/11).

Ciclo Vacaciones de Invierno: durante el receso escolar por vacaciones de invierno realizamos dos actividades culturales en la sede Comunal pensadas para que los niños vengan con su familia.

"Una tarde de cuento". Narraciones a cargo del Grupo de teatro Benteveo Amarillo dirigido por Guillermo Barri del Centro Cultural Cortázar (23/07).

Taller intensivo de historieta por Jonathan Weis (24/07).

Evento Día del Niño: para celebrar el día organizamos actividades tales como un taller de grabado a cargo de Delfina Estrada, una obra de teatro de títeres y un taller de armado de juguetes con material reciclable a cargo de la Comunidad Terapéutica de El Reparó. Se pidieron pañales y leche en polvo en beneficio de un comedor barrial de la Comuna 13 (22/08).

E) Tercera Edad

Tenemos contacto continuo con la Secretaría de Integración Social para Personas Mayores para estar al día con los nuevos programas, para así poder informar a los vecinos sobre ellos. Esta comuna tiene una alta densidad de población mayor a los 65 años, por ello trabajamos en conjunto con los Centros de Jubilados, informándoles y haciéndolos partícipes de nuestros eventos.



F) Teatro Estable de la Comuna 13

Desde el año 2015, funciona este grupo de teatro que depende directamente

de la Comuna. Está formado vecinos de la Comuna 13 que ensayan todos los viernes en la sede Comunal. Es una actividad sin fines de lucro y cuando se presentan las obras, se piden donaciones de alimentos no perecederos y pañales para entregar a hogares maternos y comedores sociales.

Durante el año trabajan con obras teatrales que presentan en distintos espacios de la Comuna, así como también preparan espectáculos para fechas relevantes para la comunidad.

G) Educación

En la Comuna no hay un área específica de Educación, por lo que nos encargamos de recibir las consultas sobre esta temática. Trabajamos en conjunto con el Distrito Escolar para poder resolver las necesidades de los vecinos.

ATENCIÓN CIUDADANA

Durante el segundo semestre del 2018 en la Unidad de Atención Ciudadana 13 continuamos trabajando a fin de seguir logrando conseguir las metas propuestas, mejorando las ya logradas y focalizando en aquellas que surgen de las nuevas necesidades que se presentan día a día.

El Promedio General de Satisfacción de la sede fue de 80% (Datos estadísticos compartidos por la Subsecretaría de Gestión Comunal).

Durante el período mencionado los objetivos planteados por la UAC 13 se orientaron hacia:

- Agilizar los tiempos de espera del vecino, fomentando y poniendo el foco en la buena calidad de la atención recibida en la sede. Para esto se implementaron

diversas dinámicas y prácticas orientadas al vecino: en las semanas de las vacaciones de invierno en la sede (desde la Subsecretaría de Gestión Comunal) acercaron dibujos, crayones, caramelos, globos, para repartir a los niños que se acerquen (sabiendo que es una época en la que la sede tiene más movimiento de chicos) para su recreación, esto generó en el público un impacto positivo.

Otra experiencia que se llevó a cabo en la sede fue que para el Día de la Primavera se repartieron plantines a los vecinos que se acercaron a la sede.

- Continuamos trabajando en conjunto con todas las áreas de la Comuna y los servicios desconcentrados a fin de garantizar que le vecino concluya la visita a la sede del modo más positivo posible.

- Capacitación del personal: durante este periodo de tiempo se implementó una mejora en cuanto a la capacitación del personal; no solo se llevaron a cabo prácticas orientadas a mejorar los conocimientos o adquirir nuevos en el campo laboral, sino que, a su vez, se realizaron talleres con temáticas que pueden aplicarse a situaciones no laborales.

Las Capacitaciones fueron las siguientes:

- Durante el mes de julio/agosto, desde la Subsecretaría de Gestión Comunal acercaron a la sede la posibilidad de que el personal que estuviera interesado participara del “Taller de comunicación empática”.

- Durante todo el semestre se llevaron a cabo, también desde la misma Subsecretaría, capacitaciones y charlas mensuales para las Anfitrionas que desarrollan sus tareas en el área de Atención Vecinal.

- En el mes de octubre se llevó a cabo, en el marco de capacitación de Anfitriones y para todo el personal de Atención Vecinal que quisiera asistir, la actualización del programa de COPIDIS, con certificado del Instituto Superior de la Carrera.

- En el mes de noviembre (5 y 6) se llevó a cabo el “Curso de actualización en Derecho de Acceso a la Información para Mesas de Entradas”, el mismo estaba dirigido para los agentes de Mesa de Entrada de la sede, cuyo objetivo era profundizar sobre el rol de ellos en el uso y aplicación de la Ley 104, más específicamente los datos requeridos en una solicitud de Acceso a la Información; las buenas prácticas de caratulación; el procedimiento administrativo (límites y plazos de la tramitación) y el rol de la Dirección General de Seguimiento de Organismos de Control y Acceso a la Información como Autoridad de Aplicación. El mismo fue dictado por la Dirección General de Seguimiento de Organismos de Control y Acceso a la Información y el Instituto Superior de la Carrera.

- El día 8 de noviembre, desde la Subsecretaría de Gestión Comunal y el Instituto Superior de la Carrera se llevó a cabo, para aquellos empleados que quisieron participar, el “Taller de Seguridad y Prevención Informática”.

En cuanto al Sector Informes se continúa trabajando con 2 personas en el módulo brindando información, un primer asesoramiento, derivando a los sectores correspondientes. El horario continúa de 7.30 a 20 hs. El puesto de informes cuenta con la ayuda de la figura del Anfitrión, figura que logró con el paso de los meses ir afianzándose. Durante este periodo contamos con 3 personas rotativas en el primer piso, con la intención de que en los próximos meses se incorporen más personas al equipo.

Un gran cambio que se implementó fue la eliminación de la ticketera de la mesa de informes. Desde el 7 de agosto se impulsó el sistema Whyline para la carga de datos de los vecinos que ingresan a la sede. A través de este sistema, los agentes de mesa de informes piden Nombre, Apellido, DNI, Mail y teléfono de las personas y las derivan al servicio al que vienen o simplemente (si tienen turno programado) le piden el número de trámite y el mismo sistema los deriva. Este nuevo sistema hace que en las pantallas de las salas de espera del primer piso y la sala de espera del segundo aparezca el Nombre y Apellido del vecino y el box donde será atendido.

Una Innovación en la sede, fue la implementación en Septiembre de “Happy or Not”, se trata de un tótem de satisfacción, que está posicionado a la salida de la sede y que muestra una pregunta, en este caso es "¿Cómo te atendimos hoy?": con esto, buscamos que cada vecino que salga de la sede puede apretar una carita: Verde intenso, Verde claro, Rojo claro o Rojo intenso (de acuerdo a su grado de satisfacción) y así nos cuente cómo se sintió. La iniciativa se completa con una plataforma web en la que, aquellos que posean el usuario, podrán chequear constantemente el progreso de esas opiniones, así como acceder a mucha más información estadística que genera el tótem.

Durante el mes de agosto, en el mesón de Informes tuvimos la urna para que los vecinos se acerquen y voten las propuestas de BA elige. Notamos que en esta oportunidad muchos decidieron hacerlo vía Web y no presencialmente.

Estadísticamente el promedio de satisfacción de la sede comunal en la Mesa de Informes fue de 83% (Datos estadísticos compartidos por la Subsecretaría de Gestión Comunal).

El sector Atención Ciudadana, a través de sus 5 puestos de atención se encargan de la toma de reclamos, otorgamiento de turnos, Gestión SUBE, tarjeta MIBA, recepción de documentación para ser ingresada por expediente electrónico, y el apoyo al vecino en aquellas dudas que posea que sean posibles de responder. El horario de atención es de 8.30 a 15 hs. Por sistema SUACI ingresaron 25.860. A través del sistema SADE ingresaron 401.

Otro servicio que se brinda dentro del sector de Atención Ciudadana es Tarjeta miBA y Eco Bici. Es un servicio que fue tomando gran reconocimiento por el vecino y se recibe gran caudal de público que viene a registrarse o a imprimir la tarjeta para poder hacer uso del sistema de bicicletas que ofrece el GCBA.

En el mes de septiembre se dieron de alta nuevas claves para agentes de UAC.

Gestión Sube: en los meses de julio y septiembre se generó un incremento del saldo negativo de la sube. En diciembre se llevó a cabo la capacitación de un agente de UAC para poder realizar la carga de datos para este servicio.

El servicio de Reincidencia / Antecedentes Penales atendió un promedio de 2651 vecinos durante el 2do semestre de 2018. Fundamentalmente ordenó el servicio el sistema de turnos programados.

El servicio Vinculación Ciudadana con la Seguridad y Contención, continúa desarrollándose los días lunes en el horario de 9 a 16 hs. Las consultas que atiende son de modo espontáneo, generándose un vínculo con el vecino sobre

aquellos temas sensibles como son los relacionados a la seguridad, promoviendo un ámbito de colaboración y participación en las políticas públicas.

El Programa Proteger continúa desarrollándose los días viernes en el horario de 9 a 16 hs, en el segundo piso de la sede comunal, la atención es espontánea. Su principal propósito está orientado a la contención, asesoramiento y asistencia a personas mayores que están sufriendo situaciones de violencia o maltrato.

El Servicio Jurídico a la Comunidad brindado por profesionales derivados de la Procuración de la Ciudad de Buenos Aires, quienes llevan a cabo la orientación y asistencia a vecinos por cuestiones de Familia, desarrolla su actividad los días lunes de 9 a 14 hs. Este servicio, luego de ser fomentado e impulsado, logró posicionarse y es uno de los más solicitados en la sede. Son muchas las personas que acuden en busca de ayuda y asesoramiento. Se está solicitando que sea posible que se brinde un día más por semana en la sede. Durante este semestre se le dio espacio en una de las salas privadas del segundo piso de la sede, entendiendo que son temas sensibles los que trata y que es necesario un lugar de privacidad.

El programa Espacio Familia, proveniente de la Dirección General de Desarrollo Familiar. Es un espacio destinado a fortalecer vínculos familiares, a través de profesionales que orientan y asesoran al vecino con las problemáticas familiares que presentan. Este servicio se brinda los días lunes de 10 a 16 hs y los miércoles 10 a 16 hs. Al igual que el servicio mencionado previamente, se le brindó un espacio privado en el segundo piso de la sede para que puedan desarrollar sus tareas.

El servicio Centro de Integración Laboral tiene como objetivo la asistencia a quienes se encuentren en la búsqueda laboral facilitando la inscripción a cursos de capacitación y la inserción laboral a través de sus diversos programas. Desde el día 25 de junio el servicio comenzó a atender con turnos programados, salvo aquellas excepciones que considere y las que son consideradas por ley. En el mes de agosto, el servicio cambió su horario de atención de 9.30 a 14.30 los días lunes, miércoles y jueves.

El servicio de Tesorería cuenta con dos personas (turno mañana y turno tarde) que asisten a aquellas personas que lo necesiten.

El servicio de Infracciones continúa funcionando en el horario de 8.30 a 20. Este es uno de los servicios que más público recibe diariamente, tanto pago voluntario como aquellos que tienen controlador asignado.

El promedio de satisfacción de este servicio fue de 71% (Datos estadísticos compartidos por la Subsecretaría de Gestión Comunal).

El servicio de Licencia de Conducir, continúa funcionando en el horario de 8.30 a 14 hs. Al igual que el servicio anterior, este es uno de los más demandados por el público, pero en este caso se atiende con turno programado. Los turnos espontáneos (es decir, mayores de 65, mujeres embarazadas y personas con discapacidad) son atendidos de 8.30 a 11 de la mañana.

El promedio de satisfacción de este servicio fue de 78.4% (Datos estadísticos compartidos por la Subsecretaría de Gestión Comunal).

En el servicio de Rentas se implementaron dos grandes cambios: desde el 12 de noviembre el servicio Plan de Facilidades se realiza de modo on line o con turno programado, y desde el 1 de diciembre 12 la Clave Ciudad se puede realizar en la sede únicamente con turno programado.

El área de Registro Civil en septiembre incorporó a su atención el servicio Informaciones Sumarias (certificado de domicilio, superviciencia, etc), el horario de atención de este servicio es extendido de 9.30 a 15 hs. A diferencia de los demás trámites de Registro Civil (Solicitud de Partidas, Matrimonios, Entrega de Partidas, Nacimientos) que su horario es de 9.30 a 14.30 hs. Esta incorporación generó que mas vecinos se acerquen a la sede, ya que son trámites muy solicitados, todas las informaciones sumarias son con turno programado.

El promedio de satisfacción de este servicio fue de 85.7% (Datos estadísticos compartidos por la Subsecretaría de Gestión Comunal).

Le servicio de Centro de Documentación Rápida (DNI/Pasaporte/entrega de los mismos), atiende con turno programado y las excepciones de manera espontánea, en el horario de 7.30 a 19 hs. En el mes de Agosto se generó un nuevo incremento en las tarifas de este servicio, DNI \$300 o \$450 (ejemplar D), Pasaporte \$1500.

El Servicio Social Zonal atiende de manera espontánea consultas, exenciones de pago de DNI, pero la gran mayoría de los trámites que realiza son vinculados a certificados de discapacidad. El horario en el que desarrolla su actividad es de 9.30 a 15.30 hs, con excepción del trámite de discapacidad que se atiende en el horario de 9.30 a 14 hs. Durante este semestre vimos un incremento

en vecinos que se acercan a pedir exenciones del pago de DNI, ya que el monto del mismo es elevado.

El servicio Mediación Comunitaria y Registro de Deudores Alimentarios Morosos de la CABA atiende consultas espontáneas, y lleva a cabo mediaciones programadas. Su horario de atención es de 9 a 15 hs. Durante este período en el servicio se llevó a cabo un recambio en su personal.

El servicio Defensa del Consumidor lleva a cabo asesoramiento y toma denuncias en virtud a la defensa de los consumidores y a su vez, se desempeña en el ámbito de Registro de Administradores de Consorcio, en el horario de 9 a 15 hs, con turno programado.

El promedio de satisfacción de este servicio fue de 72% (Datos estadísticos compartidos por la Subsecretaría de Gestión Comunal).

La sede cuenta con el Asesoramiento Jurídico Gratuito de abogados derivados de la Universidad de Belgrano, quienes evacúan dudas y consultas jurídicas de todo tipo. Las consultas son espontáneas y el horario de atención es los días lunes y jueves de 12 a 15 hs y los días martes, miércoles y viernes de 9.30 a 12.30 hs.

La Defensoría de niños, niñas y adolescentes atiende de modo espontáneo en el horario de 9 a 16 hs.

El servicio Adultos 2000 que brinda asistencia para aquellos adultos que deseen terminar el secundario atiende los días jueves de 12.30 a 17 hs.

En este semestre se llevó a cabo la inscripción online de Colonias de Verano. Si bien era un proceso online, el 21 de septiembre se llevó a cabo la capacitación a un agente de UAC para poder asistir a aquellos vecinos que se acercaran a la sede en busca de asesoramiento.

En el mes de agosto se comenzó a brindar el servicio de la Dirección General de la Mujer, tres veces por semana lunes, miércoles y viernes, en el horario de 8 a 15.30. En varias oportunidades se generaron encuentros y actividades en conjunto con el área de Participación Ciudadana de la Comuna.

El 10 de octubre se implementó Pase Cultural, en esta sede no se llevó a cabo pero si muchos vecinos vinieron a consultar por este servicio. La iniciativa está diseñada por la Subsecretaría de Gestión Cultural de GCBA (D. G. de Promoción Cultural) en colaboración con el Banco Ciudad. La misma implica la entrega de una tarjeta destinada a estudiantes de los últimos 3 años de secundario y docentes para que puedan utilizarla en cines, teatros, librerías, museos, etc. haciendo uso de descuentos y tarifas exclusivas.

Desde el día 6 de noviembre se brindó el servicio de Becas Alimentarias en la sede, el cual se extiende hasta abril de 2019. Atiende de 8.30 a 15.30 hs. A la sede se acudía con turno programado a validar la documentación previamente cargada en la web. Muchos fueron los vecinos que se acercaron, muchos se atendieron de manera espontánea sin turno. Fue un servicio muy demandado.

En cuanto al personal de la UAC y de los servicios desconcentrados la DGPLYCO el 3 de julio llevó a cabo el proceso de enrolamiento del personal, con la finalidad de que todos los empleados fichen su horario de entrada y salida.

En cuanto a mejoras estéticas en el edificio y mejoras de las herramientas laborales, durante este semestre sucedió lo siguiente:

- 28/6 cambio de switch para mejorar el servicio de internet en los Rack del primero y el segundo piso.

- Nueva señalética.

- En el mes de octubre se llevó a cabo el cambio de Hardware correspondiente a la modificación del sistema de ingreso a la sede (Whyline): Pantallas nuevas, NUC.

- Migraciones en la PC de la sede comunal a fin de que sean más seguras por parte de ASI.

- En el mes de agosto se instalaron las nuevas carteleras en el primero y el segundo piso, son más amplias y mejor calidad.

- Comenzaron las charlas para poder trasladar la pantalla a la nueva sala de espera del segundo piso.