

AUTORIDAD DE CUENCA MATANZA RIACHUELO –ACUMAR–

## Comunicación e Información Pública

### INFORME DE GESTIÓN\*



\* Información presentada ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación el pasado el 16 de mayo de 2011.



## Análisis y resultados del funcionamiento del Centro de Atención de la ACUMAR

Desde septiembre de 2010 hasta abril de 2011, se gestionaron un total de 6.888 requerimientos considerando llamadas telefónicas, correos electrónicos y notas formales que tramitan cuestiones del SICMAR.

CANTIDAD DE ATENCIONES POR CANAL DE COMUNICACIÓN	
CANAL DE ATENCIÓN	ACUMULADO 2010 - 2011
Web	3505
Teléfono	2403
Nota Formal SICMAR	980
<b>TOTAL</b>	<b>6888</b>

*\* Fuente: base de datos Centro de Atención de la ACUMAR*

A partir de febrero de 2011, el Centro de Atención incorporó un nuevo sistema de gestión de consultas denominado Open Ticket Request System (OTRS) por medio del cual cada operador registra las llamadas y los correos electrónicos que gestiona diariamente. El sistema emplea tickets electrónicos como comprobante para cada tipo de ingreso. Cada coordinación de la ACUMAR tiene un Nexo de Contacto quien recibe, a través del OTRS, los tickets que requieren respuesta para que luego sea gestionada la información oportuna por los operadores del Centro de Atención.

De esta manera, el Centro de Atención, a partir de febrero de 2011, identifica cada nuevo contacto según los criterios que se detallan a continuación, otorgando un número de ticket a cada ciudadano de modo tal de facilitar el seguimiento del trámite.



CANTIDAD DE ATENCIONES POR TIPO Y CANAL DE COMUNICACIÓN		
TIPO DE COMUNICACIÓN	ACUMULADO FEB - ABR 2011	% ACUMULADO 2011
Consulta General	513	47,81%
Consulta por asesoramiento por inspección	85	7,92%
Consulta por normativa vigente	12	1,12%
Consulta por PRI	46	4,29%
Consulta por solicitudes Información Pública	48	4,47%
Consulta por información Socioambiental	18	1,68%
Consulta por asesoramiento técnico	26	2,42%
Asesoramiento SICMAR	150	13,98%
Solicitud de baja o blanqueo de CURT	23	2,14%
Presentación de descargo sobre SICMAR	0	0,00%
Denuncias	139	12,95%
Reclamos	12	1,12%
Sugerencias	1	0,09%
<b>TOTALES</b>	<b>1073</b>	<b>100,00%</b>

\* **Fuente:** base de datos Centro de Atención de la ACUMAR

El asesoramiento que comenzó a brindar la ACUMAR a los establecimientos e industrias de la cuenca respecto de su incorporación en el Sistema Integral de Cuenca Matanza Riachuelo permitió simplificar la tramitación de la CURT y de las DDJJEE, de modo tal que hasta diciembre de 2010, más de 16.000 establecimientos estaban registrados en el sistema.

La implementación del Centro de Atención de la ACUMAR en septiembre de 2010 permitió cuantificar y clasificar, a la vez que unificar el canal de ingreso de los requerimientos que llegan a la ACUMAR.

Desde septiembre de 2010, el organismo cuenta con un Centro de Atención que concentra estas cuestiones y, por primera vez, es posible presentar estadísticas por tipo de información que requieren los ciudadanos. Los datos se utilizan para orientar las acciones a encarar por la Coordinación de Comunicación e Información Pública en su materia específica como por otras coordinaciones, quienes reciben el apoyo de esta última con el propósito de mejorar la calidad de la información que ofrecen al público en general.

Las preguntas recurrentes fueron identificadas por el Centro de Atención y hoy se puede acceder a un listado de Preguntas Frecuentes desde el portal web de la ACUMAR con información requerida por la mayor cantidad de consultas que realizan los ciudadanos. No



obstante, desde el Centro de Atención continua el asesoramiento personalizado aún en los temas más comunes.

El Centro de Atención también es una referencia para la Coordinación de Comunicación e Información Pública acerca de los elementos y estrategias que utiliza para brindar información. Los requerimientos de los ciudadanos permiten mejorar la organización del sitio web del organismo e incluso incorporar elementos que son solicitados a los operadores con frecuencia. La última actualización de este estilo implica la incorporación de los formularios correspondientes a la tramitación de los Programas de Reversión Industrial, a los cuales se puede acceder a través de un banner en la página inicial del portal.

Los operadores recibieron una inducción de una semana durante su ingreso al Centro de Atención y continúan en funciones al día de la fecha. La información suministrada abarca desde la creación del organismo hasta las distintas líneas de acción que son su responsabilidad y las actividades asociadas.

La Coordinación de Comunicación e Información Pública envía al Centro de Atención las novedades que incluye en el portal web diariamente para el conocimiento de los operadores. Del mismo modo, reciben la información que la coordinación distribuye a los medios de comunicación.

El material que se produce en la Coordinación para ser difundido por diferentes medios y distintas coordinaciones también es recibido por el Centro de Atención con el propósito de informar a los operadores los detalles de las acciones que se llevarán a cabo de modo tal de responder dudas en forma inmediata sin recurrir a los Nexos de Contacto.

### **Organización de la información en el portal web de la ACUMAR**

El nuevo portal de la ACUMAR sigue una lógica que respeta la línea de comunicación planteada en el Plan Estratégico de Comunicación de la ACUMAR (PECA), aprobado por el Consejo Directivo el 24 de agosto de 2010, de modo tal de seguir una norma de



comportamiento en este sentido, generando sinergia comunicativa. De esta forma, existen en la web tres conceptos ordenadores de la información: gestión, prevención y control.

El concepto 'gestión' considera temas relacionados con:

- › Seguimiento de obras de infraestructura
- › Promoción de la producción limpia
- › Gestión de los residuos sólidos
- › Urbanización de villas
- › Limpieza de márgenes y curso de agua
- › Liberación del camino de la ribera
- › Extracción de buques
- › Ordenamiento del territorio

El concepto 'prevención' considera temas relacionados con:

- › Educación
- › Participación social
- › Salud

El concepto 'control' considera temas relacionados con:

- › Fiscalización de empresas e industrias
- › Fiscalización de basurales
- › Control del agua, del aire y del suelo

Las tres categorías conforman la columna vertebral del nuevo portal web de la ACUMAR, de modo tal que la información técnica y las noticias que se publican se corresponden con alguna de ellas.

Para ayudar incluso a la navegación intuitiva, se identificó cada categoría con un color, de manera de hacer aún más sencilla la búsqueda del tema de interés.

Los tres ejes de comunicación, a los cuales se suma un cuarto denominado "institucional" que lleva el color verde, atraviesan el espíritu de toda la comunicación del organismo.



Los accesos principales están estructurados en la cabecera, en los siguientes apartados:

- Formulario de contacto y links de interés
- Información institucional
- Información sobre el PISA
- Novedades sobre el organismo
- Información de carácter público: Contrataciones y licitaciones en curso y su archivo histórico; Normativa de la ACUMAR con sus respectivos buscadores por tema y por tipo de norma; Sistema de Indicadores y sus respectivas fichas metodológicas; Informes que traducen la información técnica que se presenta al Juzgado Federal de Quilmes y a la Corte Suprema de Justicia de la Nación a los cuales se puede acceder a través de un buscador específico; Información sistematizada geográficamente.

Cabe destacar que el objetivo de los Informes que se publican en esta sección radica en facilitar el acceso al público en general a cuestiones técnicas que, de lo contrario, exigirían un análisis y conocimiento previo del tema. Para ello, se emplea un lenguaje sencillo o ciudadano durante su redacción, y se utilizan expresiones concisas y un diseño claro de cada documento.

En la columna derecha, se incluye información accesorio, de interés circunstancial en función de los temas prioritarios para la ACUMAR en un momento determinado, elementos multimedia e información sistematizada geográficamente..

El bloque inferior presenta banners que permiten tener acceso directo a información crítica a la que mayoritariamente accede el ciudadano y/o aquella que pretende posicionar a la ACUMAR.

La página de inicio presenta la actualidad vinculada a las acciones cotidianas del organismo, a través de las últimas noticias, identificadas en función de los tres conceptos: gestión, prevención y control, sumándose a estos el área de noticias institucionales.

El portal web de la ACUMAR fue desarrollado utilizando un concepto vinculado a la familiaridad y claridad de las direcciones en las páginas web. Utilizando esta técnica se pueden lograr links o direcciones mucho más descriptivas y amigables, facilitando su lectura y el posicionamiento de la información en los buscadores. El portal WEB de la ACUMAR utiliza esta técnica con el



propósito de clarificar las rutas de acceso a la información, sin encriptación o cifrado alguno. A modo de ilustración, podemos mencionar el siguiente ejemplo:

[www.acumar.gov.ar/NormativaDB/ACUMAR/ConsejoDir/cd20100805.pdf](http://www.acumar.gov.ar/NormativaDB/ACUMAR/ConsejoDir/cd20100805.pdf)

El portal web de la ACUMAR recibió, a partir de su puesta en producción, desde el 15 de noviembre de 2010 hasta el 31 de abril del corriente año, un total de 56.256 visitas. El tiempo de permanencia de cada visitante es de un promedio de 4 minutos<sup>1</sup>, lo cual indica que los contenidos que se están generando y publicando le son útiles.

Cada visitante consulta en promedio 4 páginas, lo que implica que una vez que se accede al sitio, existe una navegación comprobada.

Desde la implementación del nuevo portal web, el 52% del total de visitas fueron hechas por nuevos usuarios. Esto puede traducirse como una clara respuesta de la visibilidad que se le ha dado al organismo en el último tiempo.

Durante el último mes el número de visitas al portal tuvo un aumento del 92%. La tendencia en los ingresos es creciente. Mes a mes se evidencia un mayor número de usuarios que navegan el portal, lo cual, entre otras razones, puede responder a:

- Incremento en la cantidad y tipo de información que provee el portal
- Reconocimiento del organismo y de los datos de contacto a través de campañas masivas de comunicación
- Aumento de las acciones que realiza el organismo que implican la participación de usuarios externos (licitaciones y contrataciones, por ejemplo)

El 40% de los visitantes que ingresan al portal acceden a los datos referidos a Agentes Contaminantes, Programas de Reversión Industrial en curso y clausuras concretadas por la ACUMAR a la fecha. Esta información se actualiza mensualmente.

En segundo orden, con el 33% de las visitas, se ingresa al portal para consultar las novedades vinculadas a las licitaciones y contrataciones que publica la Coordinación de Contabilidad y

---

<sup>1</sup> El tiempo de permanencia en un sitio web es un promedio conformado por la suma de los tiempos de permanencia en dicha página, dividido por el número de veces que la página se ha visto.



Administración de la ACUMAR, las cuales se actualizan en función de las necesidades de publicación de cada acto.

En tercer lugar, el 24% de los ingresos consultan los Informes que se publican dentro de la sección Información Pública, con el propósito de acercar información concreta a los ciudadanos en general.

La Coordinación de Comunicación e Información Públicas requirió el desarrollo de nuevas tecnologías que garanticen la navegación del nuevo portal desde dispositivos móviles. Evidentemente, esta oportunidad es actualmente bien aprovechada por los usuarios en tanto se contabilizan al 30 de abril de 2011 más de 300 visitas desde celulares, mayoritariamente iPad y iPhone, seguidas por Blackberry.

Las estadísticas que analiza diariamente la ACUMAR incluyen la identificación de las zonas con información más buscada en el portal, las que coinciden con los sitios de mayor cantidad de ingresos.

En este caso, es evidente que la forma de acceso más buscada son los banners, que tienen los mayores ingresos. Por otro lado, está notablemente mejor posicionada la sección de Información Pública que el resto de las secciones del portal.

### **Objetivos de los Centros de Atención Directa de la ACUMAR**

Los Centros de Atención Directa de la ACUMAR fueron creados con el propósito de acercar información y asesoramiento a la población de la cuenca. Estos Centros de Atención son 3: la Sede Central de la ACUMAR (Ciudad Autónoma de Buenos Aires), la Sede Cuenca Media (Esteban Echeverría) y la Sede Cuenca Alta (Cañuelas). De esta forma, es posible descentralizar la gestión de la ACUMAR.

La Sede Central de la ACUMAR genera trámites, siendo ésta la Mesa General de Entradas del organismo, además de ofrecer información de diversa índole directamente al ciudadano.



Entre las actividades que realizan las Sedes de Cuenca Media y Cuenca Alta se encuentra el seguimiento de trámites iniciados en la Sede Central (Ciudad Autónoma de Buenos Aires), ya que a través de un servicio online de seguimiento de expedientes y notas denominado ComDoc (Comunicaciones Documentales) se puede tomar control del “tránsito” de un trámite iniciado ante la Mesa de Entradas de la ACUMAR.

Los centros de atención de Cuenca Media y Cuenca Alta dependen orgánicamente de la Mesa General de Entradas de la ACUMAR, que a su vez depende de la Secretaría General del organismo. Sus horarios de atención son, en el caso de Cañuelas de 8 a 14 horas, en tanto que el Centro de Esteban Echeverría atiende de 10:30 a 16 horas, ambos casos de lunes a viernes; mientras que el horario de la Sede Central es de 9 a 18 también de lunes a viernes.

### Primera campaña masiva de comunicación

La primera campaña masiva de comunicación de la ACUMAR hasta la fecha ha cumplido tres etapas consecutivas.

**14 de marzo de 2011:** Se implementa el primer circuito de afiches gráficos en vía pública como primera aproximación para el lanzamiento de una próxima campaña de comunicación que incorpora medios audiovisuales en su planificación.

**21 de abril de 2011:** Se inicia la difusión de los primeros spots televisivos de la Autoridad de Cuenca Matanza Riachuelo, una vez recibida la autorización de la Secretaría de Comunicación Pública de la Nación.

**6 de mayo de 2011:** Se implementa el segundo circuito de afiches gráficos en vía pública con el propósito de dar soporte a la campaña que se realiza por los medios audiovisuales.

Con el propósito de conocer la recepción que los vecinos de la cuenca hacen de esta campaña y conocer el contexto de esa recepción se planificó un estudio exploratorio de tipo cualitativo con el propósito de explorar:



- Atención, interés espontáneo, tipo de relación que se genera entre el emisor y las piezas de la campaña.
- Comprensión: qué se comprende, qué se retiene, cuál es la pertinencia de los mensajes transmitidos.
- Qué beneficios se desprenden para los habitantes de la cuenca; cuán creíbles son tales beneficios.
- Qué puede esperarse a futuro y por qué.

A su vez, y como información adicional, se pretende conocer:

- Las opiniones sobre cuáles son las consecuencias de vivir cerca del Riachuelo para los habitantes de las proximidades; qué problemas prácticos y qué inquietudes y temores genera la contaminación, y
- Qué se ha hecho históricamente para solucionar el problema y qué se está haciendo ahora; quién –qué organismo- se encarga de llevarlo a cabo; con qué ritmo, con qué resultados.

El material se recolectará mediante grupos operativos de indagación, formados por alrededor de 8 personas cada uno, por aproximadamente una hora y media para intercambiar opiniones, coordinados por un especialista.

En este caso, los grupos estarán integrados por personas que viven cerca del Riachuelo, de la Ciudad de Buenos Aires o partidos del GBA, hombres y mujeres aproximadamente por mitades, segmentados por nivel de instrucción y por edad.

