



LA INGENIERÍA EN LA GESTIÓN SOCIAL

Rosana Abella Delgado¹

¹ Licenciada en Trabajo Social, Intendencia de Montevideo. Email:

rosana.abella@imm.gub.uy

Resumo

A apresentação trata da gestão social implementada no setor de saneamento da prefeitura de Montevideu em conjunto com a gestão ambiental. É feita uma breve apresentação histórica que enquadra a inclusão da perspectiva social no Plano de Saneamento Urbano de Montevideu, na Divisão de Saneamento e no Departamento de Desenvolvimento Ambiental. São compartilhados os eixos de trabalho que sustentam e cruzam a intervenção profissional e a metodologia aplicada pela Unidade Socioambiental, com ênfase na gestão da mudança. Finalmente, compartilha-se uma experiência concreta na qual se exemplifica o anterior: o tanque tampão de águas pluviais Quijote.

Palavras-chave: Gerenciamento, Participação social, Vizinhos.

Resumen

La presentación versa sobre la gestión social que se implementa en el sector saneamiento de la Intendencia de Montevideo de forma conjunta con la gestión ambiental. Se realiza una breve presentación histórica que encuadra la inclusión de la mirada social en el Plan de Saneamiento Urbano de Montevideo, en la División Saneamiento y en el Departamento de Desarrollo Ambiental. Se comparten los ejes de trabajo que sustentan y atraviesan la intervención profesional y la metodología que se aplica desde la Unidad Socio-Ambiental con énfasis en la gestión del cambio. Finalmente se comparte una experiencia concreta en la que se ejemplifica lo anteriormente expuesto: el tanque de amortiguación de pluviales Quijote.

Palabras clave: Gestión, Participación social, Vecinos/as.

1 Introducción

En el momento que se difundió el XI Congreso Nacional de AIDIS me encontraba reunida con una compañera de trabajo, ingeniera ambiental, que me muestra la convocatoria y me dice: ¡tenés que realizar una presentación! Esta ingeniera tiene una característica especial, fue mi primera compañera de ruta y uno de los actores claves en la validación de la mirada social en las obras de saneamiento. Por ese motivo su indicación adquiriría casi el carácter de un imperativo. Y, fiel a sus características, me dijo: tenés que hablar de la plaza Teresa de Calcuta. Es a partir de este intercambio que se escriben estas líneas proponiendo una ponencia en este Congreso.

El desafío es comunicar el trabajo de años en pocos minutos: cómo surgió, cómo se desarrolló y en qué momento nos encontramos actualmente. Para iniciar, se recurre a una imagen compartida por otra compañera ingeniera que provoca una de las posibles explicaciones de la intervención de la Unidad Socio- Ambiental en los territorios.

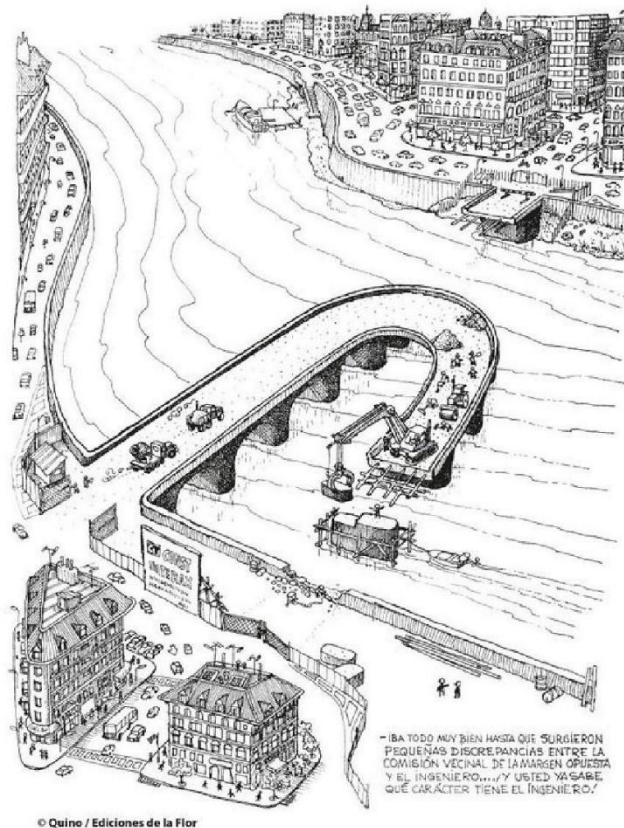


Figura 1. Quino / Ediciones de la Flor



De esta forma, la imagen es una posible puerta de entrada a la necesidad de la inclusión de la mirada social en las obras de ingeniería. Pensemos tanto en el ingeniero caricaturizado en la misma, como en su opuesto, alguien con un carácter apacible.

El profesional sabe construir el puente, pero no se ha formado para trabajar con la comunidad, con los vecinos y vecinas de Montevideo.

No tiene incorporado como generar espacios para fomentar la participación, ni las potencialidades y los límites de los mismos. Los ingenieros/as que trabajan en saneamiento, que son mis compañeros de trabajo, conocen como hacer los cálculos correctos para realizar una obra de saneamiento o drenaje pluvial, saben cómo dimensionar en función de los tiempos de retorno, saben de dirección de obra, etc. pero no está comprendido en su especificidad como relacionarse con la comunidad donde se desarrolla esa obra. Y esto sucede, porque realizar este vínculo con la comunidad implica una intervención profesional que no está en la currícula de la Facultad de Ingeniería. Estos conocimientos se adquieren en otras profesiones. Y todo esto, que sin duda puede parecer evidente como para no escribir estas líneas, sigue siendo importante plantearlo en el ámbito de trabajo en el cual me desempeño.

2 El devenir del trabajo social en las obras de saneamiento

En la presentación se hace referencia al origen de la gestión social en la Unidad Ejecutora de Saneamiento (UES) de la Intendencia de Montevideo (IM). La misma fue una cláusula, o condición previa, que impuso el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para la ejecución del Plan de Saneamiento Urbano etapa IV, en el año 2006, con la justificación de acompañar y supervisar centenas de reasentamientos involuntarios (realojos) para poder ejecutar las obras de saneamiento y drenaje pluvial en el barrio Casabó. ¿Pero qué sucedería luego que esos realojos terminaran?

El trabajo social disminuyó, como era de prever, hasta que en los años 2014-2015 surgieron reclamos en obras en ejecución en una zona muy urbanizada de la ciudad, en parte por problemas con la empresa constructora, que terminó abandonando dichas obras. Estas quejas llegaron a la prensa (TV y diarios) y movilizaron a muchos actores, dentro y fuera de la IM. Al retomar las obras, mediante nuevos contratos, surgió la necesidad de establecer una



comunicación con los vecinos/as, que permitiera gestionar los posibles conflictos. En este marco se estableció una nueva forma de trabajo social, acompañando la ejecución de las obras en los tanques de amortiguación Goes y Quijote.

Sin embargo, una vez que estos trabajos finalizaron y se cambió el barrio donde se estaba trabajando, el trabajo social tuvo su momento de retroceso, a pesar de lo cual se aceptó continuar con el espacio de consulta.

En el marco del Plan de Saneamiento V, además de la construcción de redes de saneamiento y drenaje pluvial, se incluyó un Programa de Conexiones Intradomiciliarias. Dicho programa incorporaba como novedad el trabajo social, junto al trabajo de asesoramiento técnico que ya se venía desarrollando en otros planes. De esta forma, un nuevo tema vinculó el trabajo social con saneamiento.

En el año 2020, se crea la Unidad Social de Saneamiento. Esta creación implicó un cambio sustantivo en la institucionalización del trabajo social, proponiendo un trabajo transversal de la "Unidad Social, que dependerá de la Dirección del Servicio Obras de Saneamiento y que tendrá como cometidos fundamentales dar el adecuado apoyo al Programa de Conexiones Intradomiciliarias, al Fondo de Saneamiento, a las obras que dirija el Servicio de Obras de Saneamiento y la Unidad Ejecutora de Saneamiento y al Servicio de Estudios y Proyectos de Saneamiento”.

En un proceso de consolidación continuo, dos años después, en 2022, se crea la Unidad Socio-Ambiental con el cometido de “potenciar, transversalizar e institucionalizar el trabajo social que se realiza en el Departamento de Desarrollo Ambiental, con el objetivo de atender la dimensión social en forma integral, abordando las distintas áreas de trabajo, incluyendo el apoyo a los cometidos de las Divisiones Limpieza, Saneamiento, la Gerencia de Gestión Ambiental y otras áreas que integran su estructura orgánica”.

3 Unidad Socio-ambiental

La mirada integrada, desde el rol del Trabajo Social en las obras de saneamiento, tiene un foco importante en asegurar el saneamiento como derecho humano de la ciudadanía alcanzada por cada proyecto, promoviendo procesos de igualdad, equidad y justicia social. Conforman el equipo de trabajo decisor y ejecutor de la política pública, desde la gestación de



cada plan hasta su evaluación, planteando recomendaciones para mejorar cada intervención de la IM.

El proceso de construcción e inclusión del abordaje social en las obras de saneamiento implicó un acercamiento al trabajo de campo con el fin de conocer las obras, su funcionamiento, diferentes actores e interacción con la ciudadanía impactada por el proyecto. En ese proceso y con una mirada integradora se reconocen otros actores locales que inciden y juegan un rol importante en la gestión del cambio social en los proyectos del Departamento de Desarrollo Ambiental (DDA) de la IM.

3.1 Ejes de intervención de la Unidad

El abordaje de la gestión desde la Unidad Socio-Ambiental (US-A) responde a una lógica transversal, donde brinda soporte a los distintos programas, proyectos o actividades que se lideran desde el DDA. Ante cada instancia de intervención que genera impacto en la ciudadanía, la US-A debe realizar una rápida identificación de la situación y despliegue de estrategia de intervención local para la gestión del cambio, promoviendo la instalación y articulación de espacios participativos, asegurando una comunicación de cercanía dónde se gestionen las expectativas, reclamos y propuestas.

El pasaje de la US-A debe promover la generación de capacidades a nivel local para sostener los espacios de participación en una lógica constructiva.

- Trabajo educativo y de sensibilización ambiental.
- Promoción de programas sociales que encuentren soluciones a potenciales problemas o riesgos ambientales.
- Contribución en la búsqueda de soluciones diferenciadas con énfasis en los principios de la economía circular (recuperación, valorización, reciclaje).
- Atención de la dimensión social de forma integrada y transversal en el Departamento Ambiental, institucionalizar el trabajo social.
- Apoyo a los cometidos de Saneamiento, Limpieza, Gerencia de Gestión Ambiental.
- Transversalización del enfoque de género.
- Mirada social inclusiva.



Esta gestión de la participación se realiza a través de la instalación de espacios de consulta receptivos, abiertos, dónde la ciudadanía impactada puede plantear sus dudas o consultas y son gestionadas, generando acciones e intervenciones en un marco de co-construcción de espacios públicos del barrio, promoviendo integración y apropiación.

En lo que refiere a la comunicación y distribución de información, desde la Unidad se trabaja como una de las medidas que aseguran y garantizan un derecho fundamental de la ciudadanía.

Asimismo, a través de la generación y gestión de espacios participativos desde la perspectiva del trabajo social se fortalece la capacidad de organización barrial, el ejercicio de la ciudadanía en su máxima expresión, facilitando procesos e instalando la capacidad de co-creación ya sea para sostener las obras en ejecución como de emprender nuevos proyectos promovidos o no por la Intendencia de Montevideo.

El/la trabajador/a social, a través de su acercamiento e intervención profesional a la ciudadanía genera espacios de escucha y construcción del diálogo, en ámbitos individuales, familiares y grupales, atravesados por una mirada integradora y equitativa.

En este marco, el Trabajo Social tiene como principales objetivos:

- a) Informar y escuchar activamente a los vecinos frente a la alteración directa de su vida cotidiana.
- b) Vehicular soluciones para problemas concretos ocasionados por la obra. La permanencia de esa referencia, durante todo el proceso, da garantías a los vecinos de obtener respuestas, ya que se debe brindar una explicación de las acciones realizadas en función de su solicitud y/o inquietud.
- c) Participar; promover la realización de acciones colectivas por parte de la ciudadanía de Montevideo, especialmente en lo vinculado a propuesta de diseño y acondicionamiento de espacios públicos.
- d) Incentivar, motivar y sensibilizar en relación a la importancia del saneamiento como derecho humano fundamental, promoviendo en la ciudadanía un rol más activo para efectivizar su derecho.



3.2 Metodología de la gestión social



4 Espacio libre teresa de calcuta: “El duelo del jacarandá; una experiencia de participación”

En el año 2017, la UES de la IM tenía a su cargo la realización de un tanque de amortiguación de pluviales en el Espacio Libre Teresa de Calcuta ubicado en las calles Yaguari y Quijote. Se trataba de una obra de veinte meses de duración, en la cual las calles que rodeaban al tanque quedarían cerradas, mientras que el beneficio de la obra impactaría en otro barrio. Esto desafió a la IM a incluir la mirada social en las obras de saneamiento, con una necesidad muy explícita de trabajar en la comunicación de los cambios y la recepción de consultas y reclamos.

En las próximas líneas se hace hincapié en los desafíos y aprendizajes del espacio de consulta ciudadana y de la construcción con la comunidad del espacio público. Durante el proceso se utilizaron diversos dispositivos con el fin de tener un mayor acercamiento a los vecinos/as del lugar que nos parece interesante compartir.

- Reuniones de coordinación con todas las partes involucradas en la información a los vecinos en las que participaron: por IM, el director de obra, responsable ambiental y la trabajadora social; por el BID, la consultora contratada para el



asesoramiento en comunicación; por áreas de comunicación de la IM, la asesora de la División Información y Comunicación y la asesora del Departamento de Desarrollo Ambiental; por la empresa, el jefe de obra, la encargada de la elaboración del Plan de Gestión Ambiental y la responsable de comunicación.

En los distintos encuentros se realizó la identificación de actores clave y se sentaron las bases para el diseño del Plan de Comunicación. También se realizaron acuerdos sobre las características de cada comunicación a lo largo de toda la obra en función de las necesidades y características de cada actor.

- Elaboración de cartas informativas del inicio de obras. Desde la UES se realizó una carta para el frente de obra explicando las características de la obra, plazo y beneficios de la realización de la misma. Estas cartas fueron firmadas por el alcalde del Municipio C y por el director de Desarrollo Ambiental.
- Lanzamiento: entrega de cartas informativas del inicio de obras. Funcionarios de la UES realizaron una recorrida, puerta a puerta por las viviendas directamente afectadas por la obra, con la finalidad de entregar la carta. Cuando se encontró a sus habitantes se realizó una conversación personal, informando el contenido de la carta y propiciando un primer vínculo de la UES con el vecino/a. Los vecinos/as con los que se pudo intercambiar valoraron positivamente el acercamiento de la Unidad Ejecutora, previo al inicio de la obra, especialmente vecinos de la obra de Quijote que habían vivido pocos meses antes la obra de ensanche de la calle Bulevar Artigas. Los planteos de los vecinos/as son analizados por la UES en pro de favorecer un buen clima vecinal en relación a las intervenciones a realizar.
- Elaboración del primer folleto informativo. Se generó, entre los participantes de las reuniones mencionadas en el primer punto, los contenidos a ser incluidos en el primer folleto informativo de las obras Quijote.
- Espacio de consulta ciudadana. Se instaló un espacio de consulta ciudadana. El mismo mantuvo un día y hora definida, los cuales fueron comunicados oportunamente mediante la entrega de folletería a los vecinos circundantes. A su vez, se comunicó la existencia del mismo en el CCZ 3 y en las redes sociales del Municipio C. Su funcionamiento demostró la diversidad de las características



poblacionales de los lugares donde se realizaban obras, por ejemplo, en el Tanque Goes donde se implementó también un espacio de consulta ciudadana.

- Comunicados entregados. se tomó la decisión de informar de forma específica lo que sucede en la obra al inicio de cada hito de trabajo. Los comunicados mantienen información de día y hora del espacio de consulta ciudadana, así como los teléfonos correspondientes para facilitar la comunicación.
- Reuniones institucionales. Las tareas vinculadas al proyecto ejecutivo del Espacio Libre Teresa de Calcuta implicaron la realización de reuniones con el área social del CCZ 3, con el alcalde del Municipio C y con el ingeniero agrónomo de ese Municipio. Por otra parte, y en función de otros planteos de los vecinos, se mantuvieron contactos con: vialidad, operación y mantenimiento de saneamiento, tránsito y otras dependencias de la IM para apoyar en la búsqueda de soluciones de las afectaciones a los vecinos. Estos contactos fueron realizados por la trabajadora social, el arquitecto y el director de obra de la UE. En función de planteos de los vecinos, se mantuvieron contactos con áreas verdes del Municipio C y con la Unidad Técnica de Alumbrado Público (UTAP- IM).
- Reuniones por Espacio Libre Teresa de Calcuta; el duelo del Jacarandá. Luego de la reunión de presentación institucional de la obra del Tanque Quijote en el Espacio Libre Teresa de Calcuta, algunos vecinos/as se acercaron al espacio de consulta ciudadana, instalado en el obrador de Quijote, para conocer con más profundidad el proyecto que se realizaría sobre el tanque de amortiguación, un espacio público. Se plantea por parte de los vecinos/as que el proyecto difiere mucho del espacio verde que existía previamente en la zona, con árboles históricos (jacarandá) y manifestaron su interés en construir otra propuesta. A partir de ese planteo, se abre la oportunidad de que la trabajadora social y el arquitecto de la mencionada Unidad trabajaran con los vecinos/as y otros actores para evaluar la viabilidad de modificar al proyecto ejecutivo inicial contemplando los aportes de forma participativa.

El trabajo se realizó durante tres meses e implicó las siguientes tareas:

- a) realización de reunión inicial con presentación del proyecto ejecutivo licitado a vecinos/as de la zona y a integrantes de la Comisión Fomento Larrañaga, con el fin de conocer sus opiniones respecto al mismo y levantar sugerencias e intereses,
- b) reuniones con contrapartes institucionales para realización de un proyecto acorde a los intereses vecinales,
- c) elaboración de un nuevo proyecto ejecutivo para el Espacio Libre Teresa de Calcuta, presentación a los vecinos/as del nuevo proyecto para su consideración y aprobación final. De modo general, los vecinos/as expresaron el uso que cotidianamente se le daba a ese Espacio Libre y temas relacionados con el tránsito de la zona, iluminación de la plaza, entre otros. La Comisión Fomento Larrañaga expresó su interés en la presencia del Espacio Cervantino.

El resultado puede verse en la Figura 2.



Figura 2. Diseño y fotografías de Plaza Teresa de Calcuta

4.1 Características del espacio de consulta ciudadana: gestionar el cambio desde una perspectiva social

Hasta el presente el espacio de consulta tiene dos componentes principales:



- a) Identificar y vehiculizar la solución de problemas concretos ocasionados por la obra. El hecho que exista un responsable directo obliga a esa persona a buscar los mecanismos y recursos para solucionar, en tiempos razonables, los problemas que se ocasionan. El desempeño del rol implica encontrar los canales institucionales para vehiculizar la demanda, así como hacer el seguimiento de la misma hasta tener una respuesta definitiva al problema planteado. Estas acciones, trascienden en varias oportunidades a la tarea de la UES, pero en todos los casos son asunto de la IM.

Un elemento que se considera interesante es contar con diversos actores institucionales, ya que permite un gradiente en la comunicación y la resolución de conflictos existentes o latentes.

- b) Escucha activa de los vecinos/as frente a una alteración directa de su vida cotidiana. El tener un referente, una cara visible, a la cual plantear sus inquietudes o necesidades es un hecho que, por sí mismo, disminuye su ansiedad, independientemente de los resultados. Asegurar la permanencia de esa cara visible da garantías a la ciudadanía de una respuesta, ya que “esa cara” debe, necesariamente, brindar una explicación de las acciones realizadas en función de su solicitud y/o inquietud.

5 A modo de síntesis

Para finalizar, se comparten algunos aprendizajes de la IM en esta obra, al tiempo que se presentan algunos desafíos para trabajos futuros.

1. El trabajo multidisciplinario y en equipo de las distintas disciplinas mejoran la respuesta institucional hacia la ciudadanía.
2. La gestión socio ambiental en el territorio permite la identificación y gestión de riesgos, minimizando los conflictos potenciales, explícitos o latentes.
3. La escucha activa hacia la población impactada es una responsabilidad de las instituciones que estén generando un cambio.
4. La gestión social posibilita a los vecinos/as de Montevideo la apropiación de espacios que son parte de su historia de vida, co-creando espacios colectivamente.



Revista Verde

Green Journal

ISSN: 2764-9024

DOI: 10.5281/zenodo.8373860

5. La ingeniería social tiene como finalidad última garantizar derechos humanos de los habitantes de Montevideo.