ESTUDIO DE CASO

CAMINOS DE LA VILLA

CAMINOS DE LA VILLA

PULSANTE Wingu ACIJ Asociación Civil por la Igualdad y la Justicia

Este estudio de caso es un esfuerzo colaborativo por identificar oportunidades, retos y experiencias que fortalezcan y aporten valor al ecosistema de tecnología cívica en la región.

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO

INTRODUCCIÓN

1. Contexto

2. Objetivos

3. Estructura

II. CAMINOS DE LA VILLA: HISTORIA Y PRESENTE

Línea de tiempo

Alianzas y redes

IV. ALTEC & CAMINOS DE LA VILLA: ALCANCE Y RESULTADOS

IV. 1. Diseño y desarrollo

IV. 2. Lanzamiento y sensibilización

IV. 3. Incidencia e impacto

I. INTRODUCCIÓN

1. Contexto

Una de cada diez personas que habitan en la Ciudad de Buenos Aires -más de 300.000- vive en villas y asentamientos. Las 14 villas y los 24 asentamientos de la Ciudad son espacios urbanos que concentran vulneraciones de derechos relacionados con el acceso a la vivienda, servicios públicos y hábitat adecuado. En un proceso de crecimiento e innovación para fomentar soluciones de tecnología a partir de demandas ciudadanas en la región, surge en 2013 la iniciativa Caminos de la Villa (CdlV) en respuesta a la ausencia de estos barrios en los mapas oficiales[1] y la necesidad de visibilizar los graves déficits en la provisión de servicios públicos e infraestructura urbana.

Gracias a que la problemática de las villas y asentamientos logró instalarse fuertemente en la agenda pública nacional[2], a fines de 2015 el gobierno de la Ciudad hizo ambiciosos anuncios[3] sobre el inicio de procesos de integración socio-urbana de cuatro de las principales villas. El giro en el abordaje de las políticas públicas implicó nuevos desafíos y en 2016 más de 80 organizaciones sociales, ONGs, instituciones públicas y académicas, referentes y vecinas/os, publica el Acuerdo por la Urbanización de Villas. Su objetivo: lograr un amplio consenso para garantizar las condiciones en las que se lleven adelante los procesos de integración socio-urbana[4].

En la actualidad, la iniciativa Caminos de la Villa se constituyó en una **herramienta de participación ciudadana para el monitoreo de obras públicas**. La plataforma incorporó nuevas funcionalidades fundadas en la lógica del mapeo participativo, siendo la base a partir de la cual surgieron otras plataformas de mapeo a nivel local, como PROMEBA del Ministerio del Interior de la Nación.

A casi 6 años del apoyo inicial de Fundación Avina y Luminate[5] a la iniciativa Caminos de la Villa -mediante la Alianza Latinoamericana para la Tecnología Cívica (ALTEC)[6]-, el presente estudio busca conocer su contribución a las dos organizaciones aliadas que lideraron la iniciativa: Wingu y Asociación Civil por la Igualdad y la Justicia (ACIJ). ALTEC promueve iniciativas de

[1] Hasta entonces, las villas y asentamientos aparecían como espacios vacíos o manchas en los mapas de la ciudad (sin trazado de calles) invisibilizando simbólicamente estos barrios, a sus más de 300.000 habitantes y las vulneraciones de derechos que allí se viven.

[2] Para conocer más, ver Informe ante la CIDH sobre los asentamientos urbanos precarios de América Latina y el Caribe y Techo reclamó "ASENTAMIENTOS EN AGENDA" frente al Congreso de la Nación.

[3] Para ver más: TELAM, Chequeado y TN.

[4] Desde una perspectiva de igualdad, se busca garantizar que los/as habitantes de las villas vean garantizados sus derechos en condiciones de igualdad que los/as del resto de la ciudad, evitando y/o revirtiendo cualquier situación de segregación.

[5] Desde 2018, la iniciativa de Gobierno y Participación Ciudadana en Omidyar Network (creada en 2010) se convierte en Luminate, una organización filantrópica independiente con el objetivo de empoderar a las personas e instituciones para que trabajen juntas para construir sociedades justas y equitativas.

[6] ALTEC es la renovación del Fondo Acelerador de Innovaciones Cívicas, la primera alianza entre Avina y Luminate creada en 2012.

tecnología cívica[7] con el objetivo de mejorar y ampliar el ejercicio de la ciudadanía no sólo como un fin sino como un vehículo para alcanzar cambios positivos en prácticas de efecto colectivo, tanto públicas como privadas.[8]

2. Objetivos

El presente estudio de caso tiene el propósito de **difundir conocimiento aplicable para las organizaciones e iniciativas que conforman el ecosistema de tecnología cívica y, también, para otros ecosistemas que abordan la participación, como innovación política, ciudades y cambio climático en América Latina**. Los objetivos específicos del estudio son:

- Sistematizar la experiencia de la alianza Wingu y ACIJ desde el momento fundacional de Caminos de la VIlla, su desarrollo tecnológico, la articulación y procesos colaborativos, y las transformaciones a lo largo del tiempo.
- Identificar los desafíos, aprendizajes, buenas prácticas y logros de la alianza entre Wingu y ACIJ desde una perspectiva de desarrollo organizacional.
- Conocer los resultados e impacto alcanzado por la alianza Wingu y ACIJ a partir del desarrollo de la plataforma cívica: Caminos de la Villa.

Los datos recolectados e información triangulada y analizada proviene del Sistema de Monitoreo, Evaluación y Aprendizaje (MEL, por sus siglas en inglés), revisión documental y trabajo de campo del presente estudio de caso[9].

3. Estructura

El estudio de caso se encuentra estructurado en cuatro secciones principales. Además del apartado introductorio, se presenta primero y cronológicamente la experiencia de la alianza entre Wingu y ACIJ, en el marco de la iniciativa Caminos de la Villa, teniendo en cuenta los procesos decisivos y los actores clave involucrados. En segundo lugar, se abordan los principales hitos que reflejan la evolución de la alianza Wingu-ACIJ e internamente a nivel organizacional, a la luz de sus desafíos, aprendizajes, buenas prácticas y logros alcanzados. En tercer lugar, se presentan los principales resultados y alcances en el marco de ALTEC sobre la iniciativa Caminos de la Villa. Finalmente, desde una perspectiva proyectiva, se presentan las principales oportunidades de cara al futuro de la alianza Wingu-ACIJ. En el anexo, se incluye una nota metodológica.

[7] Estas iniciativas buscan desarrollar soluciones para problemàticas sociales locales, para involucrarse y aprender unos de otros, y para replicar y escalar esas herramientas y enfoques en la búsqueda de resultados positivos para los ciudadanos latinoamericanos.

[8] ALTEC apoya con financiamiento, asesoría técnica, acceso a redes de información y acompañamiento a iniciativas de tecnología cívica, seleccionadas mediante convocatorias abiertas regionales. El programa se apoya en un sistema de Monitoreo, Evaluación y Aprendizaje y de posicionamiento de sus causas estratégicas. A la par, dos ejes transversales atraviesan este acompañamiento: el enfoque en modelo de negocios, partiendo de que la sostenibilidad de los proyectos y de las organizaciones es uno de los grandes retos del Ecosistema de Tecnología Cívica; y el enfoque de género, que debe permear el quehacer de todos los actores involucrados.

[9] Ver apartado: VI. METODOLOGÍA.

II. CAMINOS DE LA VILLA: HISTORIA Y PRESENTE

1. Línea de tiempo

A continuación se presenta la sistematización participativa en 5 etapas o períodos claves que recorren sintéticamente la la experiencia de la alianza Wingu y ACIJ desde el momento fundacional de Caminos de la VIlla, su desarrollo tecnológico, la articulación y procesos colaborativos, y las transformaciones a lo largo del tiempo.

a. Comienzos

En el año 2013 en Buenos Aires comienza una alianza *a priori* inesperada entre una organización de la sociedad civil (OSC) con un rol litigante por el acceso a derechos y a un hábitat digno de los grupos más desfavorecidos de la sociedad y otra OSC especializada en proveer asistencia tecnológica a organizaciones sin fines de lucro. Se trataba de ACIJ y Wingu, que hoy -7 años después- son ejemplo de una alianza sólida construida mediante relaciones de confianza y equilibrio entre diferentes capacidades profesionales.

Ambas organizaciones empiezan a trabajar de manera conjunta ante la necesidad de visibilizar los graves déficits en la provisión de servicios públicos e infraestructura urbana en los barrios porteños. Plataforma Ciudad Integrada[10] fue el proyecto inicial por el que ACIJ se acerca Wingu

[10] El proyecto Plataforma Ciudad Integrada tenía por objetivo que las vecinas y los vecinos de las villas y asentamientos de la Ciudad de Buenos Aires pudiesen registrar las ausencias de servicios para proveer evidencia a los casos legales de ACIJ. Mientras ACIJ iba a ser la encargada de la administración de la plataforma, Wingu llevaría adelante la manutención tecnológica necesaria.

para desarrollar una herramienta digital que registre las ausencias de servicios para proveer evidencia a los casos legales de ACIJ.

Ese mismo año, la alianza es seleccionada entre los 4 ganadores del Fondo Acelerador de innovaciones Cívicas promovido por la alianza Avina-Luminate[11]. Reciben su primer grant y pasan de ser tecnología b-b a b-c, de tecnología a consumidores.

b. Mapeo Participativo

La iniciativa fue elaborada codo a codo con vecinas y vecinos de los barrios porteños. Antes de su lanzamiento se realizó una reunión junto a sus referentes/as barriales para validar e ultimar detalles. Para sorpresa de ambas organizaciones, las vecinas y vecinos expresaron no sentirse representados por la imagen, el nombre y los colores del proyecto. Cristian, presidente de la junta vecinal 21-24, propuso cambiar su nombre a Caminos de la Villa, evocando una canción popular. Así es como entre septiembre y octubre de 2013 se lanzó la iniciativa Caminos de la Villa el Comedor Comunitario "Una Nueva Esperanza" y Casa de la Cultura de la villa 21-24.

Asimismo, ante la ausencia total de la de las villas porteñas en los mapas oficiales apareciendo como 'espacios vacíos'[12] y con la intención de acercar las nuevas tecnologías a espacios donde no suele encontrarse, la alianza amplió el foco del desarrollo de plataforma solamente a la realización de un proceso de mapeo participativo que permitiría documentar la situación de cada barrio para que las personas usuarias pudieran realizar sus demandas.

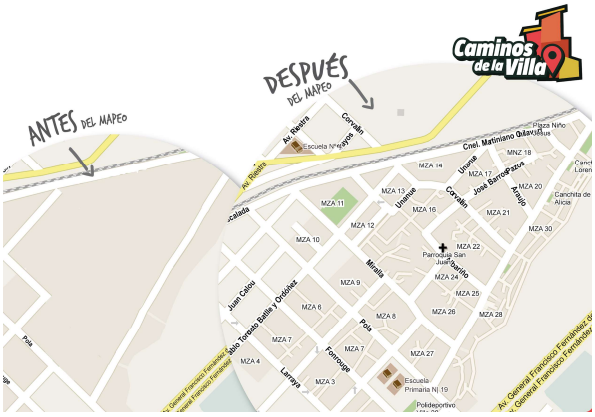
> *"Arrancamos pensando una aplicación para que los vecinos pudiesen denunciar problemas en la villa, pero nos dimos cuenta de que ni siquiera las villas estaban mapeadas"*[13]

El mapeo participativo consistió en el trazado de mapas digitales y la recolección de información sobre obras públicas de un piloto de cinco barrios de la Ciudad de Buenos Aires: Villa 21-24, Villa 20, Los Piletones, Fátima (ex Villa 2) y Zavaleta. Junto a las organizaciones, las juntas vecinales y las/os referentas/es barriales se realizaron recorridos a pie por las calles y pasajes internos y utilizando mapas de la Subsecretaría de Hábitat e Inclusión (SECHI). Sin embargo, esto presentó un desafío ya que los mapas no estaban georeferenciados.

La georeferenciación era para la alianza fundamental para poder darle utilidad a los mapas y cargar la plataforma con contenido de estado de avance de obras, por ejemplo. Gracias a que la alianza consigue una prórroga del Fondo Acelerador que garantiza la posibilidad de mapear todas las villas, más adelante se lograría el mapeo mediante GPS y la utilización de las bases cartográficas de Open Street Map. Open Street Map, al ser de código abierto, les permitió tomar las calles que ya figuraban en los mapas y en base a eso agregar todos los pasillos y pasajes que no figuraban en los mapas, tomando como referencia lo generado con el GPS. Finalmente, la alianza Wingu-ACIJ lograría mediante conversaciones junto a Google Street View y el

[11] El Fondo Acelerador financió en 3 años el desarrollo y promoción de 26 plataformas y aplicativos en 9 países de la región; y con una inversión de 1,6 millones de dólares.
[12] Ver: Nadie nos Invitó.
[13] Carolina Barada, Wingu en La Nación.

Gobierno de la Ciudad que los mapas de Caminos de la Villa integren a la cartografía oficial y formen parte de Google Maps.



Fuente: foto antes y después del Manual de Replicabilidad

c. En agenda

Hacia 2015 la ola de atención de los medios nacionales e internacionales[14] (por ejemplo, la presentación de la CIDH de la villa Rodrigo Bueno como caso testigo[15]) e impulsada por organizaciones locales lograron instalar fuertemente en la agenda pública la problemática habitacional en villas y asentamientos de Argentina. Esto empuja al Gobierno de la Ciudad a redefinir su política hacia las villas y asentamientos, realizando ambiciosos anuncios[16] sobre el inicio de procesos de integración socio-urbana de cuatro de las principales villas.

El giro en el abordaje de las políticas públicas implicó nuevos desafíos para Caminos de la Villa. En 2016 más de 80 organizaciones sociales, OSC, instituciones públicas y académicas, referentes y vecinas/os, publicaron el Acuerdo por la Urbanización de Villas con el objetivo lograr un amplio consenso para garantizar las condiciones en las que se lleven adelante los procesos de integración socio-urbana[17].

Ante este nuevo escenario, ACIJ retoma el cuestionamiento de su rol como litigante al Estado y valoriza el cambio de estrategia de relacionamiento de CdlV. La nueva postura del Gobierno de la Ciudad exigió re-pensarse como organización e invitaba a reflexionar sobre la utilidad de la plataforma Caminos de la Villa. En respuesta a esto, se decidió que Caminos sería el repositorio de información disponible y de libre acceso a las y los habitantes de las villas y asentamientos porteños sobre los presupuestos y avances de los proyectos de integración socio-urbana de la Ciudad. El objetivo se trasladó a incrementar la transparencia en los procesos de integración socio-urbana y permitirle a las vecinas y vecinos a participar en defensa de sus derechos.

[14] Para conocer más, ver Diario La Nación (20/03/2015).

[15] Informe ante la CIDH sobre los asentamientos urbanos precarios de América Latina y el Caribe

[16] Para ver más: TELAM, Chequeado y TN.

[17] Desde una perspectiva de igualdad, se busca garantizar que los/as habitantes de las villas vean garantizados sus derechos en condiciones de igualdad que los/as del resto de la ciudad, evitando y/o revirtiendo cualquier situación de segregación.

d. Entre fondos

Concluido el grant del Fondo Acelerador en 2016, la iniciativa Caminos de la Villa se mantiene activa aún con grandes desafíos de financiamiento y usabilidad en puerta. Afin de conseguir más financiamiento y extender su alcance, se pusieron en valor los avances del proyecto. Primero se obtuvo un fondo de la Embajada de Nueva Zelanda para mapear 20 y Cildañez. Segundo, se inició el proyecto financiado por el BID para el Programa de Mejoramiento de Barrios (PROMEBA) tomó como referencia la herramienta de CdlV y fue liderado por un consorcio conformado por Wingu, ACIJ, Avina y TECHO en conjunto con el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

Durante el 2017, mientras Wingu y ACIJ continuaban buscando fondos para financiar el proyecto, ganan el Premio de Nuevas Tecnologías Sociales de la Fundación Banco de Brasil como mejor tecnología social latinoamericana.

> *"El Premio de Nuevas Tecnologías Sociales de la Fundación Banco de Brasil permite mostrar la importancia de "Caminos de la Villa" en tanto una plataforma que responde a esta necesidad de los barrios."*[18]

En suma, la iniciativa CdlV continuó sin financiamiento sostenido y planificado por un período de 18 meses hasta la aparición de ALTEC a fines del 2016.

e. Re-apertura

En 2017 se lanza la Alianza Latinoamericana de Tecnología Cívica (ALTEC) y la nueva versión de la iniciativa Caminos de las Villas queda seleccionada. Esta nueva versión tiene el objetivo de poner en marcha una nueva versión multiplataforma con información clara, sistematizada y actualizada sobre los procesos de integración socio-urbana que se encuentran en ejecución en la Ciudad de Buenos Aires.

La alianza Wingu-ACIJ incluye en esta nueva versión de CdlV actores relevantes del Acuerdo por Urbanización de Villas y establece alianzas de valor junto a Aerolab y el Instituto Gino Germani. En junio de 2018, en el marco de la experiencia ALTEC se realizó un spin-off de la iniciativa con la organización uruguaya DATA para mapear los centros de salud en Bogotá.

La evolución de la iniciativa de Caminos de la Villa evidencia la necesidad de que las plataformas de mapeo online sean plausibles de adaptarse a la coyuntura social y política local. Caminos de la Villa ha evolucionado sobre todo como herramienta offline. Caminos de la Villa no es solo la historia de una multiplataforma sino la historia de una alianza entre organizaciones de la sociedad civil que junto a las personas usuarias, vecinas y vecinos de los barrios afectados, adoptan canales oficiales como las Mesas de Gestión Participativa, levantando la vara en la calidad de información y seguimiento de los procesos de urbanización y volviéndose partícipes activos de la toma de decisiones de sus derechos.

[18] Entrevista a Pablo Vitale (ACIJ) en Infobae.

2. Alianzas y redes

Con la intención de contar con el panorama completo de actores involucrados se muestra a continuación una infografía que da cuenta del actual despliegue de alianzas y redes de Caminos de la Villa. Aquí, se puede ver la interconectividad de la alianza e iniciativa, de su plataforma cívica y sus estrategias en territorio en términos de densidad (cantidad de actores), peso específico (nombres propios de actores) y capilaridad de las redes (conectores y clusters).

IV. ALTEC & CAMINOS DE LA VILLA: ALCANCE Y RESULTADOS

Este apartado presenta y analiza el alcance y los resultados del trabajo de la alianza WINGU y ACIJ en el marco del acompañamiento y financiamiento de ALTEC durante el ciclo 2017-2018. Se presentó en conjunto la **iniciativa "Caminos de la Villa"** (CdlV), con el objeto de refuncionalizar y poner en marcha una nueva versión multiplataforma, a partir del Fondo Acelerador de Innovaciones Cívicas, con información clara, sistematizada y actualizada sobre los procesos de integración socio-urbana que se encuentran en ejecución en la Ciudad de Buenos Aires. La iniciativa desplegada en cuatro de las cuatro villas de la Ciudad de Buenos Aires fue ejecutada en un plazo de 12 meses con la aprobación de fondos por un monto total de 90.000 USD.

Desde una *perspectiva del proyecto*, Caminos de la Villa se propuso contribuir a tres ejes principales:

1. Villas urbanizadas e integradas a la Ciudad
2. Canales para la participación ciudadana
3. Comunidad sensibilizada sobre la importancia de la integración de la villas a la Ciudad

La experiencia junto a las cuatro villas consideradas en la iniciativa: Villa 31, Barrio Rodrigo Bueno y Playón de Chacarita y Villa 20, parte del acompañamiento previo de ACIJ en acciones legales para reclamar por el acceso a derechos y a un hábitat digno junto a vecinas/os. En este marco, se trabajó articuladamente en las Mesas de Gestión Participativa (MGP)[19] de las Villas 31, Rodrigo Bueno, Playón de Chacarita (urbanización) y Villa 20 (reurbanización).

El estudio de caso utilizó un *enfoque de análisis* desde la Teoría de Cambio (TOC) de ALTEC[20] para orientar modelos de intervención de tecnología cívica en América Latina. A continuación se analiza el logro de los objetivos del proyecto a partir de los resultados alcanzados, es decir, desde una lógica de impacto delineada por la hoja de ruta de ALTEC.

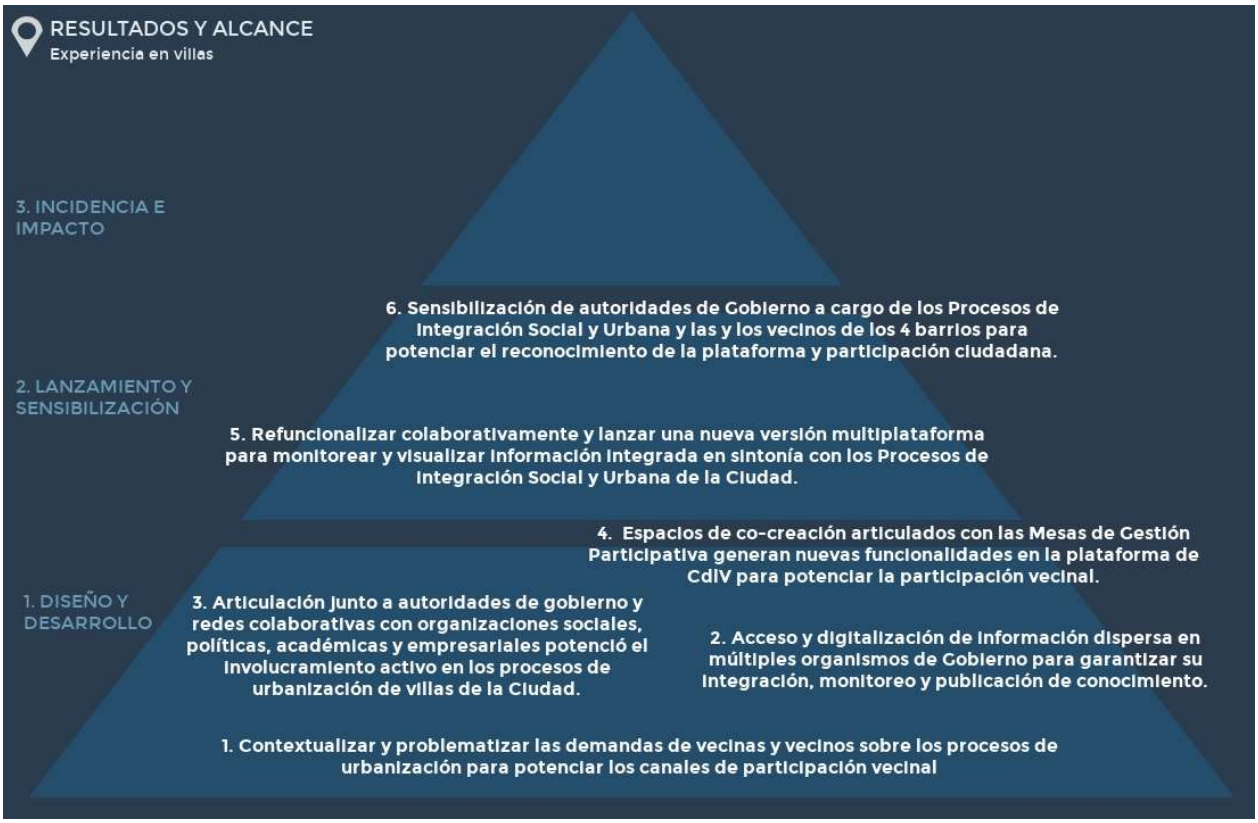
Para ordenar la narrativa, se consideró la experiencia y propósito de Caminos de la Villa (CdlV) recorriendo la hoja de ruta de ALTEC desde una lógica de resultados[21]. A continuación, se

[19] Las Mesas de Gestión Participativa (MGP) se enmarcan en el Proceso de Integración Social y Urbana establecido en el Art. 3°, Ley 5799 de la Ciudad de Buenos Aires. El objetivo de las Mesas de Gestión Participativa es la toma de decisiones sobre el desarrollo de las etapas de diagnóstico, elaboración, ejecución, control, monitoreo y evaluación de los procesos. En todas las MGP se conversa sobre temas de infraestructura, servicios públicos, emergencias y demás problemáticas que van surgiendo de manera cotidiana.

[20] La Teoría del Cambio es un proceso continuo de análisis-reflexión-aprendizaje basado en la acción. Con el apoyo técnico de ZIGLA, se formuló una ToC para ALTEC con el propósito de actualizar su visión respecto del ecosistema de tecnologías cívicas en constante maduración, y adecuarla a los cambios del contexto emergente.

[21] Sintéticamente, la hoja de ruta propone un punto de partida de las iniciativas en la identificación de problemáticas sociales caracterizadas como causas estratégicas sobre las que se integra y publica conocimiento de calidad. A partir de ello, las iniciativas promueven la articulación de actores clave en espacios de co-creación para el diseño y desarrollo de soluciones de tecnología cívica. La participación ciudadana online/offline alrededor de estas soluciones de tecnología cívica tiende a crecer y a consolidar evidencia significativa sobre la cual la ciudadanía promueve campañas y acciones de incidencia. La lógica sistemática de este proceso sostenido en el tiempo tiende a generar condiciones para un mejor ejercicio de la ciudadanía que favorece cambios positivos en prácticas de efecto colectivo.

presentan gráficamente y se describen los **6 resultados relevantes** alcanzados a nivel de 1. Diseño y desarrollo tecnológico, 2. Lanzamiento y sensibilización de la ciudadanía y actores clave, y 3. incidencia e impacto de la iniciativa.



IV. 1. Diseño y desarrollo

En cuanto al diseño y desarrollo tecnológico se identificaron resultados en torno a la problematización de las demandas sociales, la integración y digitalización de información dispersa, la cultivación de redes colaborativas con actores clave, y los procesos de co-creación liderados por la alianza Wingu-ACIJ. Una característica transversal a estos resultados es el componente offline.

Como punto de partida la iniciativa logró **(1) contextualizar y problematizar las demandas de vecinas y vecinos sobre los procesos de urbanización para potenciar los canales de participación vecinal**. CdlV de la mano de ACIJ, organización reconocida en los barrios por su labor en favor de la igualdad de derechos, llevó adelante una estrategia de diagnóstico normativo. Desde la experiencia en terreno, CdlV identificó la falta de sistematización, integración y visibilidad de información de los procesos de urbanización y obras como una de las principales barreras contra la participación ciudadana. En esta línea se llevó adelante un mapeo de actores con 24 entes gubernamentales y organizaciones vecinales, políticas, sociales y académicas que orientó la estrategia de cultivación de redes y alianzas.

Se destaca positivamente la **capitalización de la experiencia territorial** de ACIJ en las Mesas de Gestión Participativa (MGP) en los cuatro barrios afectados. ACIJ participó de la totalidad de

los ámbitos institucionales creados para la planificación participativa de los Procesos de Integración Social y Urbana, siendo la única organización de la sociedad civil en cumplir dicho rol respecto de las cuatro MGP. En este sentido, su presencia impulsó desde un espacio formal, el control de la ejecución de los procesos de urbanización, al tiempo que permitió capturar información e *insights* relevantes para enriquecer la plataforma.

La problemática y la población afectada es vinculante a ACIJ y Wingu, permitiendo la recuperación de aprendizajes y saberes adquiridos para esta nueva etapa de trabajo. Sin embargo, la decisión de optar por un abordaje de diagnóstico normativo en vez de participativo ha dado lugar a efectos negativos. Primero, la falta de participación de vecinas y vecinos en la etapa de diagnóstico, obstaculizó la incorporación de sus opiniones y miradas que fueron posteriormente tomadas en cuenta durante los talleres y espacios de co-creación. Segundo, seguir un mapa de actores no construido colaborativamente hizo que no se identifiquen tempranamente organizaciones interesadas en sumarse activamente. Cómo se verá más adelante en el resultado de articulación y redes, este fue el caso del Instituto Gino Germani y la Pontificia Universidad Argentina (UCA).

> *"Esto nos enseñó lo relevante que resulta mantener cierta flexibilidad para sumar actores por fuera del mapa de actores pre-establecido".*

Directamente vinculado a los procesos de diagnóstico se encuentra la importancia de contar con acceso a información de calidad sobre los procesos de urbanización promovidos por el Gobierno de la Ciudad. CdIV logró el **(2) acceso y digitalización de información dispersa en múltiples organismos de Gobierno para garantizar su integración, monitoreo y publicación de conocimiento.** Se sistematizó la normativa vigente sobre los procesos de urbanización y la documentación existente el estado de avance de las obras en cada uno de los barrios involucrados. Se buscó **monitorear las brechas entre lo propuesto y lo realizado** por el Gobierno de la Ciudad en tanto cumplimiento como comunicación de las obras, vulnerando el derecho ciudadano a la participación en dichos procesos. La recopilación de información incluyó pedidos formales de acceso a la información pública, reuniones con funcionarios públicos y la digitalización de material entregado en los canales oficiales de participación de gobierno.

Se utilizó el instrumento legal de pedido formal de información pública: la Ley 14 de Acceso a la Información Pública de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Las solicitudes de información pública fueron elevados a las autoridades del Instituto de la Vivienda de la Ciudad (IVC) y la Secretaría de Integración Social y Urbana (SISU), solicitando detalle y estado de obra[22], partida presupuestaria asignada, cronograma de ejecución, procedimiento de contratación (empresa contratada y copia de contratos) y Cooperativas de Servicio u obra intervinientes para:

- ➔ Provisión de agua
- ➔ Adecuación y construcción de redes cloacales y pluviales
- ➔ Adecuación y construcción de servicio de electricidad
- ➔ Adecuación de las viviendas existentes y construcción de vivienda nueva

[22] Por ejemplo, en ejecución, paralizada, en proceso de licitación, finalizada o proyectada.

- ➔ Intervenciones en el espacio público (como apertura de calles, asfaltado y construcción y mejoramientos de espacios verdes y recreativos)

En total se **accedieron, digitalizaron y sistematizaron 287 datasets** para su visualización en la plataforma. Los datasets se corresponden a las obras, indicadores de monitoreo del Acuerdo por la Urbanización de Villas,, información general de los barrios y puntos de interés cargados.

En términos de generación de contenidos de calidad, vale mencionar tres publicaciones relevantes. Se redactó el documento 'Reurbanización de villas gestión de suelo en la Ciudad de Buenos Aires' realizado de manera colaborativa con el Acuerdo por la Urbanización de Villas. Esto significó una oportunidad para discutir con los decisores públicos sobre qué políticas deberían ejecutarse en los procesos de urbanización para que sean respetuosos de los derechos de las y los habitantes. Asimismo se publicaron dos artículos en la Revista Hábitat Inclusivo. Políticas de regulación de suelo y sustentabilidad de los procesos de reurbanización es un artículo de divulgación de buenas prácticas y discusión teórica sobre la importancia de implementar políticas públicas urbanas. El tercer artículo, Breve artículo de opinión sobre el Proyecto de Ley de Régimen de integración sociourbana y regularización dominial, le permitió a ACIJ marcar su posición respecto de una legislación beneficiosa para las personas que habitan las villas y los asentamientos.

Es posible valorizar positivamente los esfuerzos de CdIV por visibilizar, de manera digital e integrada, información atomizada y fragmentada sobre los procesos de urbanización promovidos por el Gobierno de la Ciudad. Si bien se hizo cumplir la Ley de Acceso Público a la Información, CdIV destaca aquí uno de los principales desafíos de la iniciativa, vinculados a la obtención y sistematización de la información. Si bien en un principio se daba por sentado una participación activa de las oficinas gubernamentales involucradas en los procesos de urbanización, la obtención de la información oficial fue más difícil de lo esperado.

Tanto los pedidos de información, digitalización, sistematización y publicación de información y conocimiento fueron tareas sostenidas durante 2017 y 2018. Los espacios de co-creación de nuevas funcionalidades, acciones de sensibilización e incidencia y lanzamiento de la plataforma retroalimentaron éste resultado. En este sentido, **el trabajo colaborativo de la alianza**, ACIJ llevando adelante las solicitudes formales y Wingu la digitalización y sistematización de información, **da lugar a una cadena de valor agregada** que termina en un resultado sin precedentes en Argentina tanto en la calidad como en la cantidad de información ahora disponible. Evidenciando la potencia que tiene una alianza entre organizaciones con distintos saberes y experiencias que articulan hacia un objetivo compartido.

El tercer resultado refiere a la **(3) articulación junto a autoridades de gobierno y redes colaborativas con organizaciones sociales, políticas, académicas y empresariales potenció el involucramiento activo en los procesos de urbanización de villas de la Ciudad.** Habiendo mapeado los stakeholders estratégicos, CdIV promovió instancias de articulación y armado de redes a fin de alinear expectativas y fortalecer el compromiso en las Mesas de Gestión Participativa, el Acuerdo por la Urbanización de Villas, y las instancias de co-creación y

desarrollo de la plataforma. La iniciativa logró forjar 15 alianzas, 6 de las cuales fueron con órganos de gobierno[23].

El 100% de las alianzas son de carácter informal, sostenidas en el tiempo y con una consolidación de relaciones de confianza. CdlV estableció un **vínculo cercano y activo con el Instituto de la Vivienda de la Ciudad de Buenos Aires y la Secretaría de Integración Social y Urbana,** ambos organismos a cargo de los procesos de reurbanización de los 4 barrios afectados. Por ejemplo,

ACIJ como Wingu concuerdan en que una relación informal posibilita mayor flexibilidad para repreguntar y/o resolver cuestiones de armado de base de datos de manera más dinámica (en contraposición con el intento inicial de formalizar acuerdos con ambos organismos).

Los aprendizajes más relevantes estuvieron vinculados a las **alianzas no contempladas en un inicio** pero que ocuparon un papel fundamental para la concreción de la iniciativa. Se cultivaron alianzas desde el sector académico con el Instituto de Investigaciones Gino Germani (IIGG) y la Pontificia Universidad Católica Argentina (UCA) para la validación de los indicadores del Acuerdo por la Urbanización de Villas. Ambas instituciones colaboraron en recomendaciones para mejorar el instrumento de recolección de datos y sistema de ponderación de los indicadores. Respecto del desarrollo tecnológico para la definición de requerimientos y funcionalidades, se articuló con la empresa especializada en experiencia de usuario, Aerolab *(Ver IV. 2. Lanzamiento y sensibilización)*.

> *"Al ser personas alejadas a la temática, pudimos pensar las problemáticas identificadas desde una perspectiva que no suele la ser que tenemos y esto derivó en poder pensar de manera más ambiciosa la población usuaria de Caminos de la Villa y, por lo tanto, sus funcionalidades".*

A modo evaluativo es posible destacar cómo la iniciativa ha adoptado un rol de promotor en cada una de las villas, en los canales oficiales como las Mesas de Gestión Participativa y el Acuerdo por la Urbanización de Villas. Contar con el apoyo de IIGG y UCA validó las decisiones que la iniciativa había previamente tomado. Considerando la alianza con Aerolab la misma potenció la calidad de diseño, interfaces y funcionalidades de la plataforma. Se 'levantó la vara' de la propuesta que ha dado resultados positivos también para, los diseñadores de Aerolab que identifican positivamente la experiencia. Concretamente, las conversaciones con especialistas y técnicos, habilitó la oportunidad de mejorar el canal participativo en la plataforma.

> *"Todos ganamos: la iniciativa recibe una mano con el diseño y los diseñadores tienen la experiencia de aprender y trabajar en un proyecto real. Y eso es, sin dudas, invaluable."*[24]

[23] Se establecieron alianzas de carácter informal y sostenidas en el tiempo con el Instituto de la Vivienda de la Ciudad de Buenos Aires (IVC), Secretaría de Integración Social y Urbana (SISU) con su Dirección de Evaluación y Seguimiento y la Subsecretaría de Hábitat e Inclusión (SSECHI), la Defensoría General de la Ciudad de Buenos Aires y Dirección General de Planificación Estratégica de la Secretaría de Planificación y Coordinación de Gestión de la Ciudad de Buenos Aires.

[24] Juani Ruiz Echazú, Ux Director de Aerolab: Bitácora de la Aero-Academy: diseñar y compartir (Medium).

Se podría considerar que se ha fortalecido el reconocimiento de ACIJ a nivel territorial tanto para las vecinas y vecinos, como a nivel más general con las autoridades de gobierno local que identifican a la organización como un válido interlocutor, abierto al diálogo y puntos de encuentro. En términos de resultados, la capacidad de "tracción" que tuvo CdlV para involucrar actores clave en los procesos de urbanización de villas, su problematización y desarrollo de la plataforma parecería haberse robustecido respecto de la primer versión de CdlV allá por 2013. Sin embargo, la iniciativa no pudo celebrar acuerdos formales especialmente con organismo de gobierno ni movilizar recursos monetarios adicionales hacia la iniciativa y los procesos de urbanización en las cuatro villas de la Ciudad.

El cuarto resultado compete a los **(4) espacios de co-creación articulados con las Mesas de Gestión Participativa generan nuevas funcionalidades en la plataforma de CdlV para potenciar la participación vecinal.** CdlV llevó adelante 17 espacios de co-creación presencial (55 hs totales de trabajo colaborativo) en forma de talleres generales junto a vecinas y vecinos, instancias testear la plataforma, y reuniones de trabajo sobre los indicadores de monitoreo incorporados del Acuerdo por la Urbanización de Villa. En total participaron 105 personas de las cuales 72 eran mujeres[25].

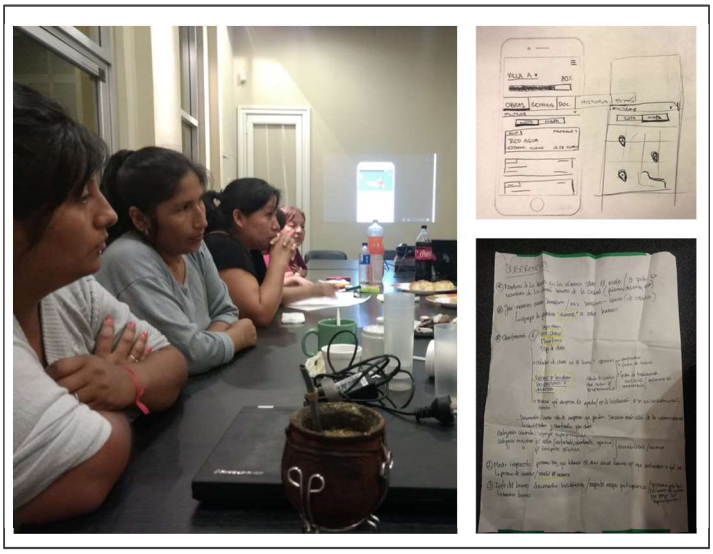
Siendo que la mayoría de las y los vecinos de los barrios y autoridades de Gobierno también participaban de las Mesas de Gestión Participativa (MGP) en Villa 20, Villa 31, Rodrigo Bueno y Playón de Chacarita, se realizaron presentaciones de avances de la plataforma en éstos espacios oficiales. En las MGP de cada barrio se debaten y deciden los pasos a seguir para la integración social y urbana[26]. Por ejemplo, CdlV logró integrar a la agenda acordada por las vecinas y vecinos temas de monitoreo de obras, pedidos de información y retroalimentación para la plataforma. Se aprovechó además, para recopilar documentación escrita y visual sobre el estado de situación de las obras.

De los espacios de co-creación liderados por CdlV se destacan los talleres generales de diseño participativo con residentes de Villa 20, Villa 31, Rodrigo Bueno y Playón de Chacarita. De los cuatro talleres planificados (uno por barrio) al inicio de la iniciativa, se hicieron solamente dos en las oficinas ACIJ y con la participación de 10 líderes comunitarios/as de los 4 barrios involucrados[27]. En el primer taller se mostró el primer prototipo del producto mínimo viable y la conversación viró sobre la utilidad de las nuevas funcionalidades. El segundo taller avanzó en la búsqueda de consensos sobre el tipo de información para visualizar y se mostraron las mejoras de diseño y acceso a la plataforma previo a su lanzamiento.

[25] Para conocer más respecto de los cambios en el modelo de intervención a partir de la adopción de un enfoque transversal en género ir a: Adopción organizacional de enfoque de género

[26] Para más información, ver una resumen de la Mesa de Gestión Participativa en Villa 20 el 17 de agosto de 2018, Atalaya Sur.

[27] La reunión fue convocada por ACIJ en las Mesas de Gestión PArticipativa de cada villa y se realizaron recordatorios y difusión por WhatsApp.



Fuente: fotos del primer taller con líderes comunitarios de Villa 20, Villa 31, Rodrigo Bueno y Playón de Chacarita.

En paralelo se realizaron una aplicación piloto de los indicadores para monitorear los avances de obra desde la plataforma en tres barrios distintos de la Ciudad y conurbano de Buenos Aires. De estas pruebas surgieron mejoras y correcciones que fueron insumo de distintas reuniones de trabajo colaborativo junto a TECHO, CELS, la Defensoría General de la Ciudad de Buenos Aires, el IIGG, la Dirección General de Planificación Estratégica y la Secretaría de Planificación y Coordinación de Gestión de la Ciudad de Buenos Aires. Se realizaron revisiones finales de los indicadores junto a la Secretaría de Integración Social y Urbana y UCA- CONICET.

A modo evaluativo se reconocen los espacios presenciales de co-creación como pilares del trabajo colectivo en ésta iniciativa. La multiplicidad de miradas y opiniones de las y los participantes generaron aportes de calidad no solo de las y los vecinos de los barrios y las autoridades de gobierno familiarizados con la problemática sino también que se fue abriendo a nuevos interlocutores.

Las distintas instancias de co-creación posibilitaron que las y los vecinos se involucren no sólo en las nuevas funcionalidades de plataforma sino que también en el desafío de conseguir la información requerida para ser publicada. Identificando en qué puntos los estándares de la política pública no resultaban adecuados. Estas dos maneras de involucrarse en la formulación de la plataforma llevaron también a fortalecer la presencia vecinal en los espacios participativos presenciales en el barrio. En este sentido, cada participante de estos espacios ha comenzado a apropiarse de la herramienta y a posicionar a CdlV como la plataforma de visualización y monitoreo de las políticas de urbanización en villas. La fidelización construida con los líderes y referentes de los barrios, las y los empoderó en el rol de evaluación de la política pública

IV. 2. Lanzamiento y sensibilización

Gracias a los avances a nivel de diseño y desarrollo tecnológico, CdlV logró **(5) refuncionalizar colaborativamente y lanzar una nueva versión multiplataforma para monitorear y visualizar información integrada en sintonía con los Procesos de integración Social y Urbana de la Ciudad.** Como se mencionó, la empresa Aerolab se comprometió, en el marco

de su proyecto Aero-Academy, con 400 hs de trabajo voluntario para el diseño Ux/UI del Mínimo Producto Viable de la plataforma. El Mínimo Producto Viaje estuvo listo en abril de 2018 y la plataforma fue lanzada finalmente en noviembre de ese año. En términos técnicos la plataforma se desarrolló en Rails 5 y Ruby, con un enfoque de seguridad y protección de datos[28], con enfoque en UX y apertura de datos.

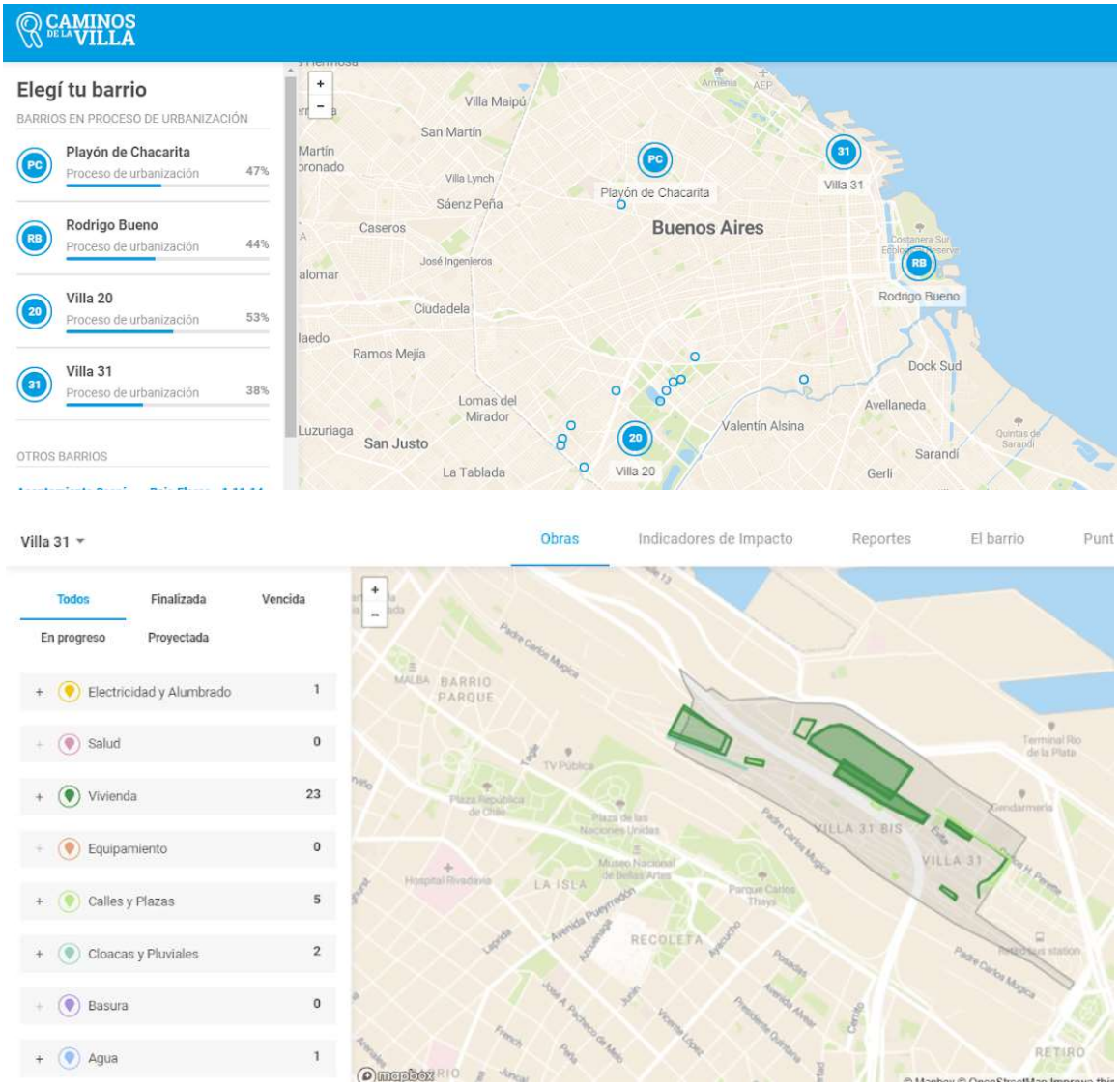
En este sentido, CdIV se adaptó para ser la primera -y única, hasta el momento- plataforma dónde se pueden visualizar y monitorear de manera integral los 4 procesos de reurbanización en curso en la Ciudad, permitiendo también generar comparaciones y datos estadísticos al respecto. Los 287 datasets digitalizados y sistematizados[29] se presentaron de manera integrada en un formato accesible y agregan valor a partir del análisis de la información mediante la generación de mapas y gráficos. CdIV destaca como fundamental el haber consensuado formatos atractivos y comprensibles por las vecinas y vecinos de los barrios para incentivar y escalar el uso de la plataforma.

Con el objetivo de relevar información importante que contribuya a actualizar y mejorar la calidad de los datos en la plataforma, la alianza Wingu-ACIJ llevó adelante un Mapatón/Hackatón interno entre ambas organizaciones. En este evento exploraron las distintas carpetas de información pública que el IVC puso a disposición de la ciudadanía afectada por procesos de reurbanización, las bases de datos disponibles en ObrasBA[30], los materiales en papel que los distintos organismos entregan en reuniones de Mesas de Gestión Participativas y las páginas webs oficiales de la SISU y el IVC. Toda esa información fue sumada a la base de datos previamente armada con la información que estos organismos habían brindado a través de pedidos de acceso a la información pública. Una vez que se pudo limpiar la base, chequeado información replicada, datos contradictorios y unificando criterios, se comenzó la carga de las obras y documentación a la web.

[28] Intercambio entre Aerolab y Wingu sobre el desarrollo tecnológico en este sentido: *"Proponemos la utilización de la estructura de Amazon AWS (Amazon Web Services Cloud) ya que brinda la seguridad necesaria, y permite escalar en servicios en caso de necesitarlo de manera accesible y cómoda. Estas serían Instancias de EC2 (Elastic Compute Cloud), S3 (Amazon Simple Storage Service) y RDS (Relational Database Service) entre otras. La configuración la haremos utilizando Ansible (plataforma de software libre para configurar y administrar servidores). Utilizaremos SSL como protocolo de seguridad del sitio."*

[29] Como se describe previamente, ños datasets se corresponden a las obras, indicadores de monitoreo del Acuerdo por la Urbanización de Villas,, información general de los barrios y puntos de interés cargados.

[30] Plataforma para ver la obra pública de la Ciudad.

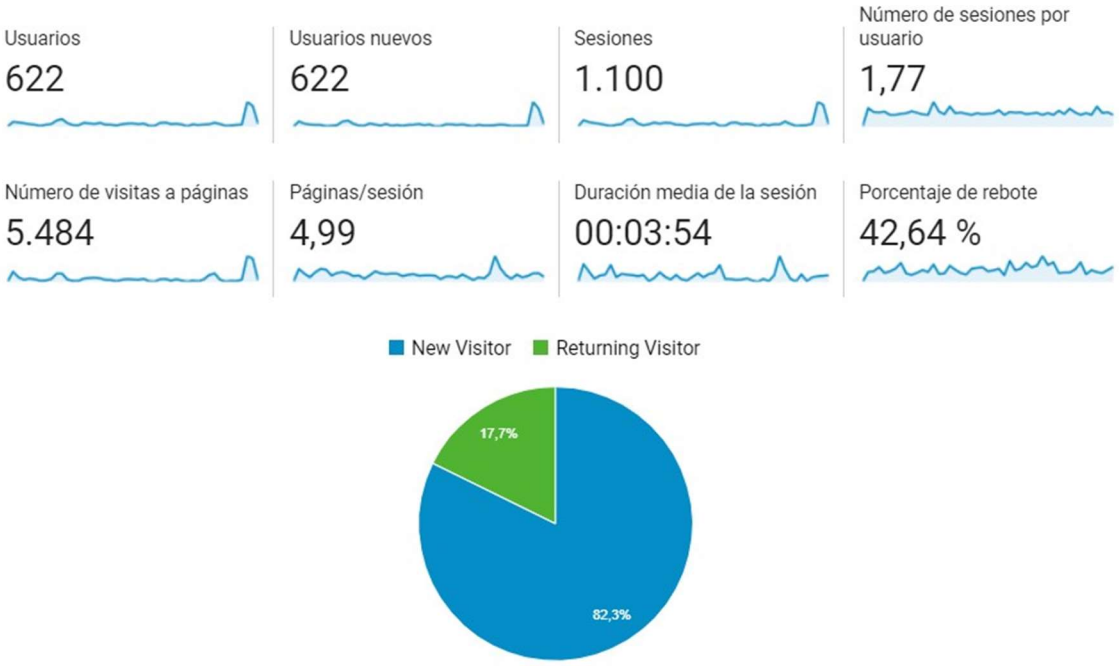


A fin de conocer el despliegue participativo en la plataforma, ALTEC alentó a que CdlV mida la utilidad[31] y potencialidad[32] de la plataforma. Los datos presentados cubren hasta la fecha del último reporte al Sistema MEI de ALTEC (30/11/18). La infografía a continuación detalla la cantidad de usuarios, número de visitas, cantidad de sesiones, tasa de sesiones por usuarios, duración media de las sesiones y porcentaje de rebote.

<u>Despliegue participativo de la plataforma</u>

[31] Desde ALTEC se alentó a medir la utilidad tomando como mínimo la cantidad de visitas únicas y totales, nivel de satisfacción, frecuencia de visitas, datasets de información recopilada.

[32] Se alentó a su vez, a mdeir la potencialidad de la plataforma mediante la tasa de usuarios activos sobre el total de registrados.



A modo evaluativo es posible, identificar un aspecto positivo y un puntos de mejora. En términos generales, la plataforma ha sido bien recibida por las personas usuarias, generando un flujo más grande[33] el día de su relanzamiento (fue dado a publicidad el 28/11/18). Sin embargo, el lanzamiento se ha retrasado en comparación el cronograma inicial de la iniciativa, atrasando el resto de las actividades de difusión y sensibilización concatenadas al uso de la misma. La iniciativa es consciente de este punto de mejora y espera subsanarlo en los próximos meses con acciones de sensibilización y difusión para aumentar el despliegue participativo la plataforma.

> *"Esperamos en los próximos meses, cuando se amplíe la difusión, el grueso de los talleres de capacitación sean dados y se divulgue la utilidad de la plataforma entre sus potenciales usuarias/os, el número aumente exponencialmente."*

Los procesos de apropiación de tecnologías cívicas no se dan por sí solos y resulta importante capacitar a actores intermedios acerca de los atributos y funcionalidades de las plataformas. La primer versión de CdIV exigió una ampliación de las funcionalidades a partir de los procesos de mejora continua y retroalimentación permanente para atender las nuevas demandas específicas de los usuarios activos. Aún con el relanzamiento de la misma, queda todavía camino por recorrer a fin de garantizar su accesibilidad y uso consolidado para las vecinas y vecinos de Villa 31, Villa 20, Rodrigo Bueno y Playón de Chacarita.

[33] Se observa en los picos de cantidad de usuarios nuevos y número de visitas de la infografía anterior.

De este modo, las instancias de interacción entre las soluciones de tecnología cívica y los aliados y usuarios permiten poner a prueba la usabilidad y accesibilidad de la misma, dando lugar a procesos de mejora continua en función de las necesidades de los usuarios.

Finalmente, el otro resultado a este nivel apunta a **(6) sensibilización de autoridades de Gobierno a cargo de los Procesos de Integración Social y Urbana y las y los vecinos de los 4 barrios para potenciar el reconocimiento de la plataforma y participación ciudadana.** CdlV llevó a cabo una estrategia de difusión masiva[34] y una estrategia de sensibilización presencial en talleres de capacitación, reuniones con funcionarios públicos y la participación activa durante todo el 2018 en las Mesas de Gestión Participativa de los 4 barrios. En total fueron nueve acciones presenciales y alcanzando 212 personas. Específicamente en los talleres de capacitación participaron colectivos barriales como Barrio de Pie, Organización Tejiendo el Barrio, CTEP, Movimiento Evita, referentes barriales identificados por manzanas[35] y órganos públicos como la Agencias Territoriales de Acceso a la Justicia (ATAJO) del Ministerio Público Fiscal y Centro de Salud y Acción Comunitaria N°18 (CeSAC) de Villa 20.

En términos de productos generados, se encuentra el toolkit de comunicación, muy útil para para unificar criterios de ambas organizaciones. A su vez, CdlV consideró una buena práctica la experiencia de sugerirle a una vecina de Playón de Chacarita ser la protagonista del video tutorial. Anteriormente, en la primera versión de CdlV se había utilizado material impreso o visual -solo de pantalla- para explicar su funcionamiento, pero la explicación a vecinos/as por parte de otra vecina fue mejor recibida. El guión fue elaborado por ACIJ pero puesto a discusión con la protagonista y se re-adaptó el contenido por sugerencias de cambio de lenguaje o contenido. El video fue pensando con la intención que se comparta por Whatsapp y que los vecinos y vecinas puedan usarlo como insumo para conocer Caminos de la Villa.

En términos de reconocimiento se destaca la Oportunidad de replicación de la iniciativa por Premio Fundación VIDANTA (MX) para implementar el proyecto en una ciudad de Colombia. Es una oportunidad de replicación del proyecto y posible escalamiento para la alianza Wingu-ACIJ. El premio otorga financiamiento necesario para llevar a cabo el proyecto en otro país.

A modo evaluativo, los procesos de apropiación de tecnologías cívicas no se dan por sí solos y resulta importante capacitar y sensibilizar a quienes esperamos que sean las personas usuarias de la plataforma acerca de sus atributos y funcionalidades. La necesidad llevar adelante estrategias de la sensibilización offline es particularmente importante y destacable ya que la tecnología cívica no es de uso cotidiano en las villas de la Ciudad de Buenos Aires. La gran mayoría de las vecinas y vecinos no contaban con smartphones adecuados para leer aplicaciones, con lo cual la plataforma se tuvo que adaptar a las necesidades y posibilidades que presentaban los aparatos tecnológicos poseídos por las personas usuarias.

La incorporación y el buen uso de la plataforma requiere si o si de capacitaciones y talleres que promuevan la participación e incentiven el uso de los datos. En este sentido, CdlV todavía tiene un largo camino para recorrer en pos de involucrar y comprometer a más vecinas y vecinos en

[34] Acción dirigida a periodistas y medios de comunicación sensibilizando sobre la necesidad de la plataforma

[35] Por ejemplo, en la segunda parte del Taller de capacitación en Mesa por la Reurbanización de Playón de Chacarita participaron referentes de las manzanas 8, 9, 6 y 4.

la utilidad y beneficios de la plataforma. Alcanzar esto es un punto de inflexión crucial que le permitirá a CdlV trascender el desarrollo tecnológico hacia acciones de incidencia que repercuten en cambios positivos de efecto colectivo.

IV. 3. Incidencia e impacto

Los avances a nivel incidencia e impacto son escasos aunque se mantiene la perspectiva de avanzar hacia el cumplimiento de logros en materia. A lo largo del desarrollo de las nuevas funcionalidades de Caminos de la Villa, distintas agencias gubernamentales avanzaron con la idea de desarrollar plataformas similares para mejorar los canales de transparencia en los procesos de reurbanización. Sin embargo, y si bien no se ha publicado aún ninguno de estos proyectos, éstos apuntaban a brindar información parcial por barrio y desarrollando una tecnología particular para cada uno, sin brindar la posibilidad de ver estas intervenciones desde una perspectiva integral y comparativa. Ello muestra por un lado, la utilidad y necesidad de una herramienta práctica de este tipo para los distintos actores -incluso los estatales-, y a la vez que CdlV se encuentra en una posición única -por la integralidad del abordaje- para generar un aporte diferencial en este aspecto.

Con todo, la tarea de posicionamiento a nivel comunitario de esta nueva versión de la plataforma online, con sus nuevas funcionalidades, es uno de los desafíos principales en los que deberá trabajarse en los próximos meses -en tanto su relanzamiento público resulta aún muy reciente.

“Gracias a nuestra participación en los espacios previamente citados, se ha logrado generar cambios en los proyectos de ley elevados al Poder Ejecutivo donde se dictamina cómo se llevarán adelante estos procesos así como también en las decisiones referidas al otorgamiento de las viviendas, las garantías de sustentabilidad, las reformas de infraestructura y el tipo de equipamiento comunitario que estos barrios necesitan”