

Impulsando proyectos urbanos sostenibles

Una estrategia de comunicación y
participación social para promover
una transformación urbana colaborativa

Experiencias en Paraguay

Autores:

Daniela Evia
Lilia Hernández
Salma Abraham
Osvaldo Cristaldo

Editores:

Zachary Hurwitz
Márcia Casseb
Caren Kremer
Sonia Chavez

Unidad de soluciones
ambientales y sociales

NOTA TÉCNICA N°
IDB-TN-2484

Impulsando proyectos urbanos sostenibles

Una estrategia de comunicación y
participación social para promover
una transformación urbana colaborativa

Experiencias en Paraguay

Autores:

Daniela Evia
Lilia Hernández
Salma Abraham
Osvaldo Cristaldo

Editores:

Zachary Hurwitz
Márcia Casseb
Caren Kremer
Sonia Chavez

junio 2022

Catalogación en la fuente proporcionada por la
Biblioteca Felipe Herrera del
Banco Interamericano de Desarrollo

Impulsando proyectos urbanos sostenibles: una estrategia de comunicación y participación social para promover una transformación urbana colaborativa: experiencias en Paraguay / Daniela Evia, Lilia Hernández, Salma Abraham, Osvaldo Cristaldo; editores, Zachary Hurwitz, Márcia Casseb, Caren Kremer, Sonia Chavez. p. cm. — (Nota técnica del BID ; 2484)

Incluye referencias bibliográficas.

1. City planning-Paraguay. 2. Citizen participation-Paraguay. 3. Communication-Social aspects-Paraguay. I. Evia, Daniela. II. Hernández, Lilia. III. Abraham, Salma. IV. Cristaldo, Osvaldo. V. Hurwitz, Zachary, editora. VI. Casseb, Márcia, editora. VII. Kremer, Caren, editora. VIII. Chavez, Sonia, editora. IX. Banco Interamericano de Desarrollo. Unidad de Soluciones Ambientales y Sociales. VI. Serie. IDB-TN-2484

Palabras clave: Participación ciudadana, Desarrollo urbano

Clasificación JEL: O19; O54; P48; Q56

<http://www.iadb.org>

Copyright © 2022 Banco Interamericano de Desarrollo. Esta obra se encuentra sujeta a una licencia Creative Commons IGO 3.0 Reconocimiento-NoComercial-SinObrasDerivadas (CC-IGO 3.0 BY-NC-ND) (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/legalcode>) y puede ser reproducida para cualquier uso no-comercial otorgando el reconocimiento respectivo al BID. No se permiten obras derivadas.

Cualquier disputa relacionada con el uso de las obras del BID que no pueda resolverse amistosamente se someterá a arbitraje de conformidad con las reglas de la CNUDMI (UNCITRAL). El uso del nombre del BID para cualquier fin distinto al reconocimiento respectivo y el uso del logotipo del BID, no están autorizados por esta licencia CC-IGO y requieren de un acuerdo de licencia adicional.

Note que el enlace URL incluye términos y condiciones adicionales de esta licencia.

Las opiniones expresadas en esta publicación son de los autores y no necesariamente reflejan el punto de vista del Banco Interamericano de Desarrollo, de su Directorio Ejecutivo ni de los países que representa.





Barrio Tacumbú.
Fotografía: Jorge Saénz

Impulsando proyectos urbanos sostenibles

Una estrategia de comunicación y
participación social para promover
una transformación urbana colaborativa

AUTORES:

Daniela Evia
Lilia Hernández
Salma Abraham
Osvaldo Cristaldo

EDITORES:

Zachary Hurwitz
Márcia Casseb
Caren Kremer
Sonia Chavez

UN PROYECTO DE:

MOPC | MUVH
BID | CAPSUS

2022

Experiencias en Paraguay



Barrio Tacumbú.
Fotografía: Leonardo Méndez

MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS Y COMUNICACIONES (MOPC)

Cynthia Yáñez
Coordinadora del Proyecto (UEP)

Laura Sanchez
UEP

Edgar Sanchez
UEP

Carlos Oviedo
UEP

Héctor Insaurralde
UEP

Gloria Amarilla
UEP

Magalí Pedrozo
DGSA

Paola Núñez
DGSA

Mercedes Martínez
DGSA

Guillermo González
DGSA

Paola Núñez
DGSA

Silvia Sosa
DIRCOM

Martín Villalonga
UEP

Ricardo Yoriky
UEP

Noelia Ferreira
UEP

MINISTERIO DE URBANISMO VIVIENDA Y HÁBITAT (MUVH)

Patricia Giménez Franco
UEP

Patricia Filippini
UEP

Valeria Jensen-Buhl
UEP

Pedro Acosta
UEP

Rosa Ugarte
UEP

BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO (BID)

Márcia Casseb
Especialista en Desarrollo Urbano
y Saneamiento - (HUD/CPR)

Zachary Hurwitz
Especialista Ambiental Senior
(VPS/ESG)

Oswaldo Cristaldo
Consultor - (HUD/CPR)

Caren Kremer
Consultora - (ESG/CPR)

CAPSUS

Daniela Evia
Especialista en Gestión Social

Lilía Hernández
Especialista en Desarrollo Sustentable

Dante Zayas
Especialista en Desarrollo Sustentable

Lilía González
Especialista en relaciones
comunitarias y comunicación

Antares Velázquez Rivera
Especialista en Diseño de Información

Mónica Villamayor
Especialista en asuntos legales
e institucionales

José Díaz
Especialista en
Desarrollo Sustentable

Judá García
Especialista en sistemas de
información geográfica

Juan Manuel Gómez
Programador especializado

Amílcar González
Programador especializado

Ana Aquino / Beatriz Bogado
Especialista en comunicación
social en Paraguay

REVISIÓN Y EDICIÓN

Zachary Hurwitz
Especialista Ambiental Senior
(VPS/ESG)

Márcia Casseb
Especialista en Desarrollo Urbano
y Saneamiento
(HUD/CPR)

Caren Kremer
Consultora (ESG/CPR)

Sonia Chavez
Consultora (ESG/CPR)

Oswaldo Cristaldo
Consultor (HUD/CPR)

Salma Abraham
Consultora (HUD/CPR)

AGRADECIMIENTOS

Juan Pablo Nogues
Patricia Gimenez Franco
Maria Elena Castro
Nelson Simões



Mensaje

Edna Armendáriz

Representante del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en Paraguay

El Grupo BID colabora con los gobiernos, la sociedad civil, y el sector privado para contribuir no solo con la recuperación tras la pandemia, sino también para asegurar el crecimiento urbano y económico sostenible, una mayor equidad social, una gobernanza fortalecida y la resiliencia frente al cambio climático. La Visión 2025 del Grupo BID, nuestra hoja de ruta para una recuperación inclusive y sostenible, resalta la importancia de promover el progreso social por medio de sistemas de protección, infraestructura, inversión en capital humano e inclusión financiera.

En particular, los problemas generados por la ocupación de áreas de riesgo por asentamientos informales de las ciudades de América Latina y Caribe es uno de los grandes desafíos para los gobiernos nacionales y locales de nuestra región. En 2019 ONU

Hábitat estimó que 880 millones de personas viven en asentamientos informales, lo que las hace más vulnerables a eventos climáticos extremos y a crisis globales como la pandemia del COVID-19.

En Paraguay, en Asunción, se asientan cerca de 76,000 personas en zonas inundables y cercanas a los humedales del río Paraguay, más conocidas como “Los Bañados de Asunción”. El BID financia dos programas de regeneración urbana en estos bañados: en Chacarita Alta, en el área del Bañado Norte, y en Tacumbú, en el Bañado Sur. Ambos se ajustan a esta visión en el trabajo que estamos desarrollando en toda la región.

En programas urbanos complejos es fundamental contar con una estrategia robusta de comunicación social. En este contexto, la Estrategia de Comunicación y Participación Social

(ECPS), preparada para el Programa de Rehabilitación y Vivienda del Bañado Sur - Tacumbú, es un referente en la tarea de incluir a los ciudadanos en procesos de toma de decisión de los gobiernos. Este diálogo significativo refuerza el involucramiento ciudadano y genera la confianza necesaria con los organismos para la ejecución y puesta en marcha de las iniciativas y proyectos con fuerte participación de los beneficiarios. Este trabajo se convierte en una herramienta para promover otras transformaciones urbanas colaborativas, por medio de plataformas digitales, en busca del cierre de brechas tecnológicas y abriendo paso a la era digital universal. Como veremos en el caso de Tacumbú, fue más que necesaria la confluencia y cooperación de una serie de actores y voluntades para hacer frente a los desafíos

multidimensionales, como el déficit en el abastecimiento de servicios básicos públicos, las condiciones insalubres en zonas específicas, la exposición a riesgos climáticos derivada del sitio en que se asientan, y el bajo acceso a la educación y actividades económicas formales, por mencionar los principales.

Esperamos que esta experiencia sea un puntapié para impulsar y fortalecer proyectos urbanos integrales que favorezcan el desarrollo local inclusivo. Mis sinceros agradecimientos al equipo de trabajo y a las instituciones colaboradoras, y felicitaciones a los pobladores de Tacumbú, por contar con esta estrategia innovadora de participación ciudadana.

Tacumbú Oñondive!!!
(Tacumbú, juntos)

Abreviaturas

AMA	Área Metropolitana de Asunción
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
CEPAL	Comisión Económica para América Latina y el Caribe
DGEEC	Dirección General de Estadística, Encuestas y Censos (actual Instituto Nacional de Estadística INE)
ECPS	Estrategia de Comunicación y Participación Social
HUD	División de Vivienda y Desarrollo Urbano (por sus siglas en inglés)
IFI	Instituciones Financieras Internacionales
IMI	Instrumento de Monitoreo de Indicadores
MPAS	Marco de Política Ambiental y Social
MCP	Mecanismo de Comunicación y Participación Social
MIB	Mejoramiento Integral del Barrio Chacarita Alta
MIC	Mecanismo de Información y Comunicación Social
MOPC	Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones
MQR	Mecanismo de Quejas y Reclamos
MUVH	Ministerios de Urbanismo, Vivienda y Hábitat

NDAS	Normas de Desempeño Ambiental y Social
ONG	Organizaciones No Gubernamentales
ONU	Organización de las Naciones Unidas
OP	Políticas Operativas
PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
PRT	Plan de Reasentamiento Temporal
PRVBT	Programa de Rehabilitación y Vivienda del Bañado Sur/Barrio Tacumbú



Barrio Tacumbú.
Fotografía: Fotociclo

Contenido

	Presentación	12
	Antecedentes	16
01	El Programa de Rehabilitación y Vivienda del Bañado Sur/Barrio Tacumbú (PRVBT)	21
	Conformación Histórica de los Bañados de Asunción	28
02	Estrategia de Comunicación y Participación Social (ECPS)	35
	Mecanismo de Información y Comunicación Social	39
	Lineamientos que orientan al diseño del MIC	40
	Actividades para la ejecución	40
	Indicadores y reportes	42
	Mecanismo de Consulta y Participación Social	44
	Lineamientos que orientan al diseño del	44
	Actividades para la ejecución	45
	Indicadores y reportes	45
	Mecanismo de Quejas y Reclamos	48
	Lineamientos que orientan al diseño del MQR	49

03

Actividades para la ejecución	49
Indicadores y reportes	51
Ruta crítica	54
Fase 1: Diseño adaptativo	54
Fase 2: Ejecución	59
Plataforma digital: Colabmap	63
Visualización del MIC	66
Sección de noticias de proyectos y planes	66
Revisión de documentos informativos	66
Información geográfica	66
Visualización del MCP	68
Consultas	68
Captura de información geográfica	68
Votación rápida para agilizar procesos	68
Visualización del MQR	70
Levantamiento de quejas en línea a través de la plataforma	70
Seguimiento en tiempo real a las quejas y reclamos	70

04

Promoviendo la participación y comunicación social en dos barrios de Asunción

73

Implementación de la ECPS en el Bañado Tacumbú

76

La colaboración es esencial

76

De la teoría a la práctica

78

Logros y lecciones aprendidas

78

Identificación de grupos vulnerables en Chacarita Alta durante COVID19

80

Buenas prácticas en relevamiento de datos asociados a necesidades de las comunidades

83

Las herramientas utilizadas

85

Los resultados del análisis de la información

87

Cerrando brechas hacia la era digital

90

05

Anexos y Referencias

93

Anexo 1: instrumentos de Monitoreo de Indicadores (IMI)

95

Anexo 2: Fichas de operación

97

Referencias

101



Presentación

Durante el último siglo, hemos sido testigos de que el crecimiento urbano y la forma que toman las ciudades impacta a un gran número de personas. Según datos de las Naciones Unidas (United Nations, World Urbanization prospects, revisión del 2018) el crecimiento urbano global ascenderá a 6,700 millones de personas. Se estima que para 2050 el 75 % de la población mundial residirá en áreas urbanas (Banco Mundial, 2017). En el caso de América Latina y el Caribe, se estima que la cifra ascenderá al 90 % de la población.

Las ciudades ofrecen acceso a empleos, a servicios de salud y a oportunidades de crecimiento; por lo tanto, su planeación es esencial y un gran reto para los gobiernos. La planificación estratégica juega un papel importante en la base y materialización de las expectativas de desarrollo. Si bien son varios los beneficios ofrecidos, no todas las ciudades brindan las mismas circunstancias y condiciones para el progreso y la prosperidad. La ausencia de coordinación institucional, de estrategias de gestión de riesgos, y de metodologías de consulta significativa reducen la posibilidad de que las decisiones estén basadas en evidencia y que las soluciones sean parte de planes integrados.

A este reto se suman los riesgos que implica el cambio climático. En los últimos 20 años, la cantidad de inundaciones se ha duplicado

y la incidencia de tormentas se incrementó en un 44 % (McClean, 2020). De las 1,146 ciudades con una población mayor al medio millón de personas en 2018, el 59 % estaba en alto riesgo de exposición al menos a uno de los siguientes tipos de desastres naturales: huracanes, inundaciones, sequías, derrumbes, sismos y erupciones volcánicas (ONU, 2018). Cinco de estos eventos incrementarán su frecuencia e intensidad debido al aumento de las temperaturas, lo que implica menor tiempo de recuperación entre cada uno.

La población que habita en asentamientos informales está en mayor situación de riesgo y vulnerabilidad. Se estima que en todo el mundo hay 880 millones de personas que viven en asentamientos informales, los cuales son más vulnerables a los eventos climáticos extremos (ONU Hábitat, 2019). Para 2030, el costo financiero de las ciudades del mundo, para atender y solucionar estas afectaciones, podría alcanzar hasta los 314 mil millones de dólares anuales. Para lo cual, es fundamental trabajar en aumentar la resiliencia urbana multirriesgo ante posibles impactos y crisis actuales (ONU Hábitat, 2021).

Las ciudades son, por un lado, la causa y también pueden convertirse en gran parte de la solución ante el cambio climático. A pesar de que las ciudades ocupan



Barrio Tacumbú.
Fotografía: Fotociclo



Barrio Tacumbú.
Fotografía: Fotociclo

únicamente el 3 % de la superficie terrestre, son responsables del 75 % de las emisiones de carbono y entre el 60 y 80 % del consumo de energía producida globalmente (ONU, s.f.). Sin embargo, al ser centros de creatividad e innovación, pueden obtener las respuestas requeridas en ámbitos como movilidad sustentable, construcción verde, energía renovable y planificación estratégica en miras de frenar el cambio climático.

Entre los objetivos de los proyectos de mejoramiento urbano del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), se incluyen mejorar el hábitat urbano, incrementar el acceso a la infraestructura y los servicios urbanos que brindan las ciudades, así como fortalecer la capacidad

de gobernanza. El mejoramiento del acceso a la infraestructura genera impactos sociales, urbanos, económicos y financieros tangibles que permiten atender las necesidades de los habitantes de las ciudades. El proceso requiere de variables políticas y el fortalecimiento de las capacidades de las autoridades para lograr intervenciones efectivas y de largo plazo.

La gobernanza se fortalece con la participación ciudadana, y esta última asegura proyectos respetuosos, inclusivos y adecuados al contexto. El diálogo entablado durante los procesos participativos debe ser bilateral de forma que permita la transferencia de conocimiento entre los actores involucrados (tomadores de decisiones y ciudadanos). Las consultas ciudadanas significativas brindan visibilidad a temas relevantes para la población valorando su experiencia e incorporando una variedad de perspectivas que reflejan, de manera más precisa, la realidad. Los procesos participativos representan, además, una estrategia de diseño mediante la cual 1) se brinda legitimidad a las decisiones, 2) se fortalece el estado de derecho de la población y 3) se anticipan conflictos y oposiciones futuras. Según las Naciones Unidas, la buena gobernanza promueve la equidad, la participación, el pluralismo, la transparencia, la responsabilidad y el Estado de derecho, de modo que sea efectivo, eficiente y duradero (ONU, 2019).



Establecer estrategias y programas que fomenten las salvaguardias sociales y ambientales promueve la viabilidad socioambiental y el desarrollo sustentable de la región.

Las salvaguardias sociales y ambientales son las medidas que se emplean para anticipar, minimizar o mitigar los impactos adversos que se generan a partir de las intervenciones o estrategias (PNUD, 2019). La integración de las salvaguardias en el desarrollo de estrategias facilita identificar los riesgos y las oportunidades para mejorar o fortalecer los resultados ambientales y sociales. De esta manera se logra una perspectiva a largo plazo, se mejora la sostenibilidad y se alinean las intervenciones con las mejores prácticas y los estándares internacionales.

La comunicación, consulta y participación social es esencial para asegurar la implementación exitosa de los proyectos.

El involucramiento de los actores locales fomenta la apropiación de los proyectos, lo cual se ve reflejado en una mayor trascendencia de los regímenes políticos. Se debe buscar una participación activa de las partes interesadas para construir consensos y fortalecer los resultados de los proyectos de desarrollo. Los procesos de participación, comunicación y consulta requieren del mapeo de los actores involucrados, la evaluación y análisis de los impactos ambientales y sociales, así como el

desarrollo de mecanismos de comunicación, por ejemplo, los mecanismos de quejas y reclamos (Sarría *et al.*, 2021).



Barrio Tacumbú.
Fotografía: Leonardo Méndez

Es esencial fortalecer la comunicación, los procesos informativos, la inclusión participativa y la solución de controversias.

Se debe garantizar una participación adecuada a través de una estrategia de comunicación que sea oportuna, clara y significativa. La comunicación y los procesos informativos deben incluir una retroalimentación constante, es decir el receptor y el emisor intercambian roles para crear una comunicación de dos vías. Este proceso brinda mayor precisión y transparencia, que a su vez genera una participación significativa. Por su parte, la solución de conflictos o controversias es necesaria para



Barrio Tacumbú.
Fotografía: Leonardo Méndez

mantener una relación apropiada y pacífica. La negociación debe lograr un entendimiento del conflicto y emplear métodos participativos para alcanzar acuerdos sobre las posibles soluciones.

Promover buenas prácticas en relación a los procesos de comunicación y participación social para proyectos de vivienda y desarrollo urbano sostenible es parte de los compromisos del BID. Este documento presenta una estrategia de comunicación y participación social y dos casos de estudio en los que se ejecutaron las buenas prácticas de dicha estrategia para dos proyectos de vivienda y mejoramiento urbano en Asunción, Paraguay. En los siguientes capítulos se presentan los antecedentes que enmarcan el diseño de la estrategia, la descripción de la misma y casos de estudio para los barrios del Bañado Tacumbú y de Chacarita Alta. Se espera que este documento alimente la conversación sobre las buenas prácticas para garantizar la inclusión social en el desarrollo de proyectos de infraestructura y equipamiento urbano en la región de América Latina y el Caribe.



Antecedentes

En el año 2020, el BID aprobó un nuevo **Marco de Política Ambiental y Social (MPAS)** que se enfoca en la gestión de los impactos y los riesgos socioambientales de las operaciones que el Banco financia. El marco consiste en diez normas de desempeño, las cuales son aplicadas en el desarrollo de

todos sus proyectos. El MPAS tiene entre sus objetivos responder a los desafíos globales actuales, y coloca a los derechos humanos como eje central en la gestión de riesgos. Algunos de los temas claves para la gestión socioambiental incorporados a este Marco son los siguientes (BID, 2020):



Igualdad, respeto y empoderamiento de la diversidad de género



Riesgos ante la violencia, discriminación y abuso sexual



Resiliencia hacia amenazas naturales y pandemias



Conservación de la biodiversidad y protección de los recursos naturales vivos



Lista de actividades excluidas de financiamiento (aquellas que van en contra de los pilares del Banco)



Protección a grupos vulnerables: con discapacidad, pueblos indígenas y tradicionales, y fomento a su no discriminación



Mecanismos de atención a reclamos para fomentar la transparencia, participación activa y divulgación de información



Barrio Tacumbú,
Fotografía: Jorge Saénz

El MPAS define las responsabilidades de la institución y de todos aquellos involucrados en ejecutar los proyectos financiados

por el BID. El marco incluye diez Normas de Desempeño Ambiental y Social, NDAS, (BID, 2021), las cuales se enlistan a continuación:

- 01 Evaluación y Gestión de los Riesgos e Impactos Ambientales y Sociales
- 02 Trabajo y Condiciones Laborales
- 03 Eficiencia en el Uso de los Recursos y Prevención de la Contaminación
- 04 Salud y Seguridad de la Comunidad
- 05 Adquisición de Tierras y Reasentamiento Involuntario
- 06 Conservación de la Biodiversidad y Gestión Sostenible de los Recursos Naturales Vivos
- 07 Pueblos Indígenas
- 08 Patrimonio Cultural
- 09 Igualdad de Género
- 10 Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información



El MPAS enfatiza la importancia de generar y mantener procesos continuos de consulta, participación y comunicación social para asegurar la congruencia de los objetivos de los proyectos de cooperación y para promover la sustentabilidad de los mismos. La participación significativa de las partes interesadas contribuye en la construcción de relaciones sólidas que se convertirán en aliados en la gestión de riesgos. Al ser uno de los principales compromisos del BID en su nueva normativa integral (NDAS 10: Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información), esta práctica aumenta la transparencia y apropiación del desarrollo, da voz a los usuarios en el diseño de los proyectos, y proporciona canales de comunicación que impactan benéficamente a ambas partes (incorporación de conocimiento local al proyecto, atención a reclamos, acceso a la justicia, protección de servicios ecosistémicos, entre otros).

El BID, a través de la División de Vivienda y Desarrollo Urbano (HUD, por sus siglas en inglés), tiene como actividades principales la preparación y ejecución de proyectos de desarrollo urbano integrado y mejoramiento de barrios, con foco en políticas urbanas y de vivienda; recuperación patrimonial, saneamiento y movilidad; equipamiento e infraestructura

para el desarrollo social; gestión de género y población vulnerable; protección del medio ambiente; mitigación al cambio climático y desarrollo y modernización institucional. Toma como pauta la normativa anteriormente descrita para incrementar el alcance de los beneficios de la urbanización sostenible y productiva a todas las ciudades de la región¹. Para ello, es importante fortalecer a los gobiernos locales (municipales), los cuales proveen de servicios al 80% de los ciudadanos de América Latina y el Caribe. Esto también involucra aspectos de planeación estratégica, coordinación, gobernanza, y participación ciudadana para la mejora de oportunidades y condiciones de vida dentro del hábitat urbano.

El desarrollo sostenible debe atender las problemáticas de los procesos de urbanización actuales, como son los asentamientos informales. Estas problemáticas incluyen el crecimiento desigual y la pobreza, así como la falta de vivienda asequible y digna. Lo cual tiene relación directa con los asentamientos informales en condición de pobreza. Según un estudio publicado por la CEPAL, 1 de cada 5 personas en América Latina viven en asentamientos informales. Por otro lado, de acuerdo con el BID, el 25 % de la población urbana de la región vive en



Barrio Tacumbú.
Fotografía: Jorge Saénz

barrios urbanos informales. Lo que conlleva a altos niveles de segregación, exclusión y desigualdad en Latinoamérica. En el caso de los asentamientos informales, la irregularidades que circulan alrededor de sus medios de vida como el acceso limitado a servicios básicos (como la educación y la salud), déficit de tenencia, marcos de gobernanza inadecuados y condiciones precarias de habitabilidad, limitan el desarrollo de estructuras sociales, físicas y organizacionales que fortalezcan su resiliencia antes riesgos urbanos y climáticos (ONU Hábitat, 2015).

Los asentamientos informales han sido una prioridad para la agenda global desde inicios del milenio. Entre el 2000 y el 2010, la proporción de población urbana que vivía en barrios pobres (países en vías de desarrollo) se redujo un 7 %, pasando de 39 al 32 %. Al mejorar las condiciones de vida de más de 227 millones de habitantes, se cumplió la meta número 11 del séptimo Objetivo de Desarrollo del Milenio por más del doble (ONU Hábitat, 2015). Sin embargo, con el rápido crecimiento urbano, las necesidades apremiantes han aumentado. Es por ello, que los objetivos 10 (“Reducción de las Desigualdades”) y 11 (“Ciudades y Comunidades Sostenibles”) de la nueva agenda de Desarrollo Sostenible de la ONU, retoman la mejora

integral de la urbanización en cuanto al acceso a oportunidades (visibilización e integración). “La mejora de los asentamientos informales requiere un cambio de enfoque, para pasar de verlos como un problema, a verlos como un activo y oportunidad,” (ONU Hábitat, 2018).

En los siguientes capítulos se presentan el Programa de Rehabilitación y Vivienda Bañado Sur - Barrio Tacumbú (PRVBT) y la Estrategia de Comunicación y Participación Social (ECPS) como ejemplo de los esfuerzos que ha realizado el HUD en línea con la NDAS 10 del Marco de Políticas Ambientales y Sociales, en proyectos dedicados a atender las diversas inquietudes relacionadas a los asentamientos informales en Asunción, Paraguay.



Barrio Tacumbú.
Fotografía: Leonardo Méndez

01

El Programa de
Rehabilitación y Vivienda
del Bañado Sur/Barrio
Tacumbú (PRVBT)

El Programa de Rehabilitación y Vivienda del Bañado Sur/Barrio Tacumbú (PRVBT)

La población del Barrio Tacumbú (en el Bañado con el mismo nombre) se ve directamente afectada por las inundaciones estacionales y extraordinarias debido a las crecidas del Río Paraguay. Aunado a esto, el barrio tiene deficiencias en términos de infraestructura y servicios adecuados.

Esto genera impactos sociales, económicos y ambientales que repercuten en la calidad de vida de la población del barrio. De acuerdo con datos del BID, las inundaciones de enero de 2018 afectaron a 23 mil familias que habitan en los Bañados de Asunción, de las cuales 13 mil habitan en el Bañado Tacumbú (BID, 2018).

• Barrio Tacumbú.

- Esta urbanización es uno de los barrios situados en el Bañado Sur de Asunción, a la orilla del río Paraguay, con un área de 60 hectáreas. El barrio ha tenido una rápida expansión; hoy cuenta con 2,517 viviendas (censo del 2017) y unos 10,000 habitantes, todos residiendo por debajo de los 64 msn.

Según datos relevados del censo, respecto a los servicios públicos, la mayoría (91 %) declara tener luz eléctrica, pero, de acuerdo a estudios realizados, hasta un 60 % de estas conexiones podrían ser ilegales. Los servicios sanitarios son en su mayoría (73 %) realizados a través de un pozo ciego o cámara séptica, sin ninguna garantía de calidad constructiva y que no contaminen las napas, mientras que el 13 % lo vierte directamente a una fuente de agua (arroyo, laguna o río). El 91 % de la población posee servicio de red de agua corriente. En cuanto a la eliminación de residuos sólidos, la mayoría lo hace mediante la quema de basuras y solo el 21% posee un servicio de recolección de residuos municipal. El 81 % de las viviendas censadas posee un servicio telefónico móvil. Un 92.7 % de los pobladores señalaron que desarrollan alguna actividad económica, mientras que un 7.3 % no lo hicieron. Entre los que realizan alguna actividad económica, se han identificado diferentes oficios: albañiles, amas de casa, profesionales independientes, choferes, comerciantes, docentes, empleadas domésticas y limpiadoras, funcionarios estatales y mecánicos. Asimismo, existen pobladores que se vinculan con la pesca en el río Paraguay o con la recolección de residuos reciclables (Consultora Global, 2017).

En este contexto, el 24 de octubre de 2019 el Senado² firmó la aprobación del crédito del BID que solventará los costos de las obras del Programa de Rehabilitación y Vivienda del Bañado Sur/Barrío Tacumbú (PRVBT), el cual presenta al Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC) como organismo ejecutor. Este programa tiene como fin último mejorar la calidad de vida de los habitantes del

barrio. El PRVBT incluye la construcción de un nuevo barrio con viviendas dignas, así como servicios, espacios públicos y equipamientos urbanos. De igual manera, considera el saneamiento y recuperación de humedales, arroyos y lagunas aledañas al barrio. Este Programa, consta de tres componentes, los cuales se describen a continuación:

Componente I. Infraestructura Urbana Sostenible

Este componente conlleva el desarrollo de infraestructura y soluciones de vivienda con base en lineamientos y criterios de construcción sostenible y resiliente, asegurando la reducción de riesgo ante inundaciones y otros efectos del cambio climático. Este incluye:

- La construcción de 1,500 soluciones habitacionales para la población en riesgo de inundaciones.
- La provisión de servicios públicos básicos que cubren agua potable, infraestructura de saneamiento, alumbrado público, electricidad y acceso vial.
- La generación de espacios públicos, equipamientos urbanos de calidad y espacios comunitarios.
- La ejecución de una estrategia de financiamiento para las familias vulnerables para el pago de servicios básicos y vivienda, con énfasis en mujeres jefas de hogar de bajos ingresos, los adultos mayores y las familias con personas con discapacidad.

Componente II. Infraestructura Verde y Resiliencia

El segundo componente busca asegurar la resiliencia ambiental del barrio a través de la implementación de infraestructura verde y acciones de mitigación para hacer frente a los efectos del cambio climático agravantes para el barrio. Estos incluyen:

- El saneamiento y recuperación de los arroyos, lagunas y humedales existentes en el área de intervención.
- La protección de zonas naturales de amortiguamiento mediante la creación de corredores biológicos con especies nativas de la zona. Además de la reducción de la escorrentía pluvial y la mejora de la reserva ecológica de la bahía de Asunción.

² Última Hora. (2019). [Congreso sanciona préstamos por USD 400 millones para obras públicas](#). Cabe mencionar que USD 100 millones fueron los destinados al programa de rehabilitación de viviendas en el Bañado Sur.

- La reducción de la escorrentía pluvial. Esto involucra el desarrollo de estrategias estructurales y no estructurales a través de infraestructura verde para aliviar la presión que eventos extremos ejercen en el drenaje.
- La siembra de arbolado urbano en espacios públicos, zonas peatonales y ciclovías para mitigar el efecto de isla de calor en el barrio.
- El impulso de una gestión integral y formal de residuos en el barrio; reduciendo así los riesgos de inundación por colmatación de los cuerpos de agua.

Componente III. Sostenibilidad social e Institucional

Este componente comprende el financiamiento de actividades que promueven el incremento de la sostenibilidad social, capacidad adaptativa de las familias, la gobernanza y el desarrollo local. Estas incluyen:

- Capacitación laboral y desarrollo empresarial con enfoque de género y orientadas a las necesidades específicas de las personas de bajos ingresos o sin ocupación laboral.
- Un programa de capacitación y de contratación de mano de obra local para las obras de infraestructura.
- Acciones para la generación de una mayor gobernanza para sostener las intervenciones financiadas por el Programa.
- La implementación del programa “Barrio Sin Violencia” con actividades para prevenir la violencia de género intrafamiliar.

La ejecución del PRVBT considera el diseño y ejecución de una Estrategia de Comunicación y Participación Social. Esta Estrategia se creó con el objetivo de fortalecer los procesos de comunicación y participación entre el gobierno y la comunidad del barrio. De manera que la toma de decisiones responda a procesos participativos, inclusivos y significativos, atendiendo las preocupaciones y las necesidades de los actores

involucrados. Para lo cual se tomaron en cuenta las condiciones, características del barrio, así como las estructuras comunitarias existentes³, las cuáles se caracterizan por ser redes de solidaridad consolidadas. Las organizaciones sociales del barrio Tacumbú han gestionado el acceso de sus habitantes a empleos, servicios médicos, equipamiento urbano, servicios públicos y viviendas.

³ Antes de comenzar con el diseño de la Estrategia se llevó a cabo un diagnóstico de 4 ejes principales: la descripción territorial y situacional, el marco legal, los lineamientos de comunicación y participación, así como las mejores prácticas a nivel nacional e internacional. Como resultado del análisis se identificaron los factores que impactan la situación y la percepción de los proyectos por parte de los habitantes del barrio, lo cual permitió ajustar la Estrategia al contexto local. Los temas situacionales fueron los proyectos pasados y existentes que impactan al barrio además de las características de proyectos futuros. Adicionalmente, se reconocieron las sólidas estructuras comunitarias en el Barrio Tacumbú, lo cual fomenta una mejor planeación de la Estrategia en comunicación con los habitantes. El análisis del marco legal y las mejores prácticas nacionales e internacionales permitió proponer instrumentos innovadores con perspectiva de género, que respetan los derechos humanos y los compromisos internacionales.

El diseño de la ECPS comenzó con la elaboración de un diagnóstico, el cual contó con una revisión documental, y fue enriquecido con información recolectada en campo en enero de 2020. Este diagnóstico permitió reconocer y sostener reuniones con los distintos actores sociales e institucionales involucrados, para posibilitar el diseño de una Estrategia adaptada a los arreglos organizacionales, canales y medios de comunicación, y redes sociales, en función de las características de las instituciones responsables y organismos ejecutores de la implementación de la Estrategia. Por lo tanto, se diseñó una estrategia que responde a las buenas prácticas nacionales e internacionales y al contexto y a los canales de comunicación existentes en el barrio.

Esta estrategia se apoya en una plataforma digital que funge como uno de los múltiples canales de ejecución de tres mecanismos para el involucramiento comunitario: Mecanismo de Comunicación y Participación Social (MCP), Mejoramiento Integral del Barrio Chacarita Alta (MIB), Mecanismo de Información y Comunicación Social (MIC)

Esta plataforma busca ser un repositorio permanente de información actualizada y validada oficialmente, además de permitir el diálogo bidireccional, ágil, directo e incluyente entre los organismos ejecutores y las audiencias identificadas en el diagnóstico que se realizó previamente.

El valor de la ECPS radica en que sus principios y lineamientos sean ejecutables y que puedan monitorearse para garantizar el cumplimiento de los objetivos. Por lo tanto, además del marco conceptual y la ruta crítica de la sección anterior, se desarrollaron 1) fichas de operación para cada una de las fases del PRVBT, y 2) un Instrumento de Monitoreo de Indicadores (IMI). Estos dos recursos permitieron aterrizar la ECPS al contexto.

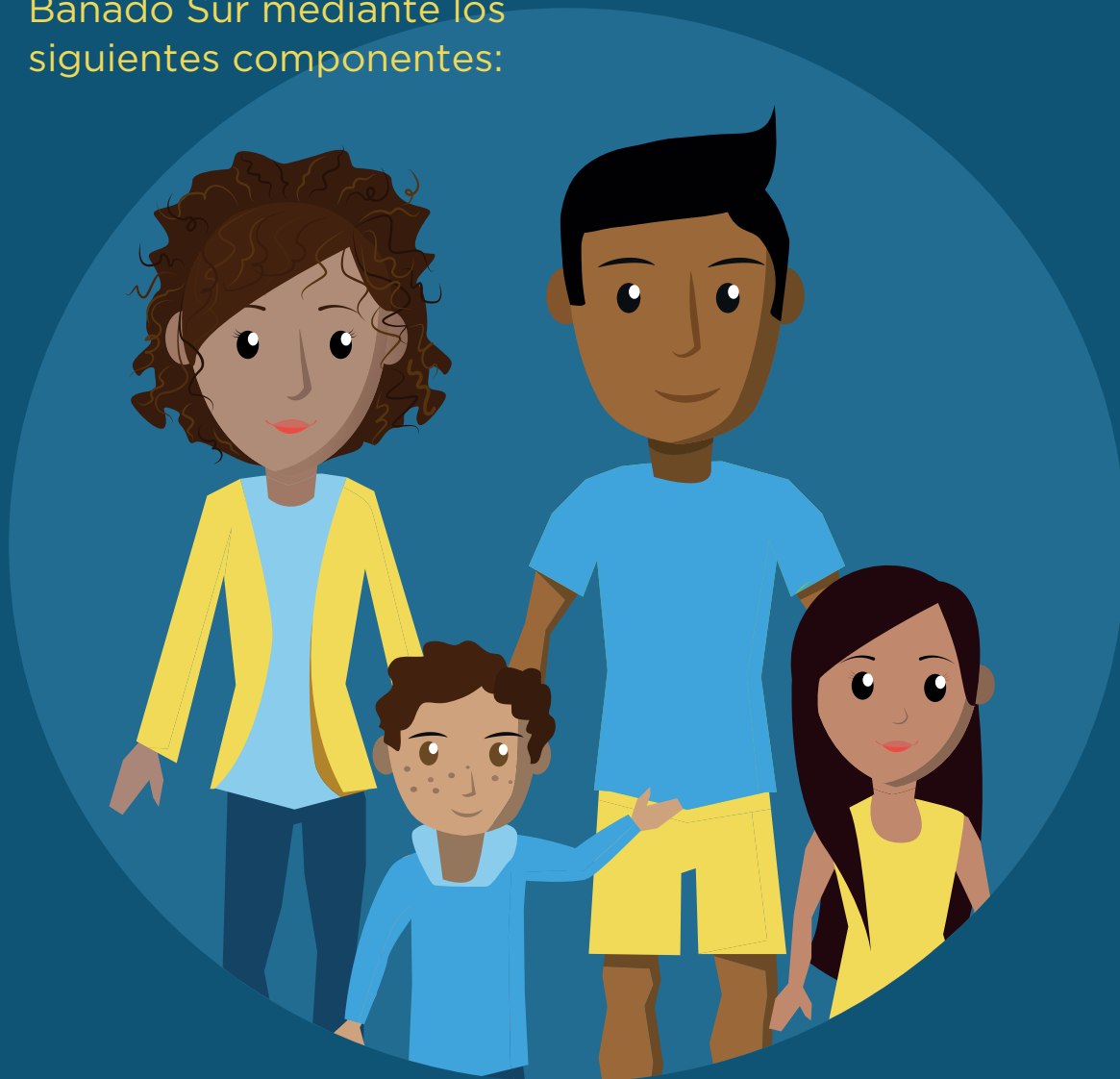
Se crearon fichas operativas con el propósito de orientar la ejecución y guiar el proceso

de aplicación de los tres mecanismos a lo largo del programa. Cada ficha está dirigida a las diferentes audiencias (directa o indirectamente involucradas): familias elegibles, residentes del Bañado, grupos clave (gremios), organizaciones sociales y medios de comunicación, las cuales fueron identificadas mediante un diagnóstico previo. A partir de ello, las fichas de operación se estructuran de acuerdo a las fases correspondientes de implementación de la estrategia. Es decir, cada una presenta, a manera de resumen o guía, los objetivos específicos, pasos a seguir, operación de la plataforma digital y los resultados parciales esperados por etapa con base en su público objetivo. Además, se incluyen consejos para dicha ejecución. Este contenido parte de los lineamientos, actividades e indicadores que los mecanismos establecen en la cimentación de relaciones sólidas de cooperación y comunicación entre la población y los tomadores de decisiones. En el Anexo 2 se presentan, a manera de ejemplo, una de las fichas correspondientes a la primera de tres fases de implementación del PRVBT.

En las fichas se enfatiza, en concordancia con la NDAS 10, la importancia de una comunicación de dos vías como atenuante de la incertidumbre y el estrés que genera la desinformación. El establecimiento de diálogos bilaterales fomenta la confianza entre las partes, además de la transparencia, rendición de cuentas y validación comunal de decisiones a lo largo del ciclo del proyecto. Los mecanismos de retroalimentación y la construcción de canales de comunicación para la entrega de opiniones se valoran a manera de que prevengan el escalamiento de estas inquietudes a quejas. Estos canales van desde la variedad tradicional (correo electrónico, formato escrito, oral presencial o por vía telefónica), hasta el uso de la plataforma digital y el aprovechamiento de las prácticas ya existentes como lo son las reuniones de seguimiento. En caso de convertirse en reclamos, se aplicaría el mecanismo diseñado para dicho fin.

De acuerdo con el Contrato de Préstamo No. 4700/OC-PR entre la República del Paraguay y el Banco Interamericano de Desarrollo, publicado en la página del BID el 13 de enero de 2020,

el objetivo del Programa es mejorar la calidad de vida de la población ribereña del Bañado Sur mediante los siguientes componentes:



01



VIVIENDAS
para la población vulnerable

Construcción de viviendas de interés social e infraestructura urbana de calidad para el traslado del Barrio Tacumbú bajo estándares de urbanismo sostenible.

Incluye

- SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS**
+ estrategia de financiamiento para el pago de servicios públicos dirigido a personas en situación vulnerable (BID, 2019).
- GENERACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS**
- EQUIPAMIENTOS URBANOS DE CALIDAD**

02



INFRAESTRUCTURA VERDE

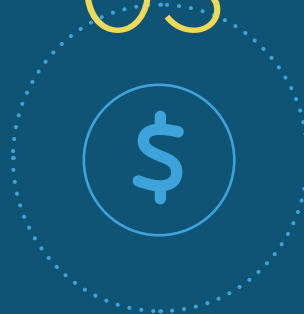
PROTECCIÓN A ZONAS NATURALES

La recuperación ambiental de lagunas, arroyos y humedales y la protección de zonas naturales de amortiguamiento.

Creación de

- CORREDORES BIOLÓGICOS**
con especies nativas
- ESPACIOS PÚBLICOS ARBOLADOS**
- RECOLECCIÓN SUSTENTABLE DE RESIDUOS**
INCLUYE Reciclado (BID, 2019)

03



Incluye medidas como

- CAPACITACIÓN LABORAL**
- DESARROLLO EMPRESARIAL CON ENFOQUE DE GÉNERO**
- PROGRAMAS DE INSERCIÓN LABORAL**

Incluye acciones como

- Generar mayor gobernanza y mecanismos de gestión de la comunidad y el gobierno.**
- Programas encaminados a prevenir la violencia (BID 2019).**

La generación de condiciones de sostenibilidad económica, social e institucional para la población beneficiada y mejora de la capacidad adaptativa de las familias para: **Garantizar su resiliencia y capacidad adaptativa**

Conformación Histórica de los Bañados de Asunción

1. La transformación histórica del territorio

Una suma de hechos históricos y transformaciones territoriales de la ciudad de Asunción alteraron sustancialmente las dinámicas socio ambientales y contribuyeron a la formación de estos asentamientos informales denominados hoy “Bañados de Asunción”.

La ciudad de Asunción inicialmente se valió de su proximidad al Río Paraguay. Este elemento fundamental se convirtió en la vía principal de comunicación con el exterior; fue lugar de cruces culturales, flujos de actores sociales, militares y dinámicas de colonización. El inicio de su urbanización se da en el año de su fundación, 1537. Una de las características principales fue la adaptación de las construcciones a la topografía existente, razón por la cual la trama era mayormente irregular. Esto resulta una particularidad ya que en sus inicios no se utilizó el trazado de cuadrícula, característico de las Leyes de Indias y comúnmente visto en los trazados urbanos latinoamericanos.

- La conformación de la ciudad se redujo a la zonificación de los elementos arquitectónicos;
- los programas religiosos se distribuyeron espaciadamente en un esquema concéntrico;
- los de gobierno, como polo central; mientras que las viviendas se dispersan ocupando
- la periferia. La relación de la ciudad con el medio rural es total, ya que no existe un corte
- abrupto entre ambos. El paisaje urbano y rural se entremezcla. (Giménez Franco, 2019)



Figura 1: Plano de la Asunción colonial, Dr. Félix de Azara a pedido del Cabildo, 1809.

Durante la época independiente (1811-1870) el Estado promocionó la internacionalización del país con políticas migratorias para el asentamiento de extranjeros, conformándose así los grandes latifundios en manos de foráneos, que confinaron a los pueblos indígenas a vivir como mano de obra esclava.

Según Canese (2019), en 1821 el Dr. Francia propone la regularización de las cuadras por motivos sobre todo estratégicos y de control, pero también en la búsqueda de corregir, en cierta medida, la exclusión social imperante mediante la entrega de terrenos urbanos a pobladores mestizos provenientes del campo.

Durante el periodo de gobernanza de los López (1844 a 1865) avanzó la modernización tecnológica y arquitectónica de la ciudad, con una línea férrea que conectaría a la ciudad de Asunción con los poblados cercanos dando paso a una revolución industrial con la construcción de fábricas, astilleros y otros emprendimientos, todos por iniciativa y bajo dominio del Estado Paraguayo (Canese Estigarribia, 2019). En este mismo periodo además, se promulgaron las leyes de organización edilicia y policial, como también el registro de propiedades urbanas y catastro. Esto se vio mayormente implementado en el sistema de cuadrícula de calles, sin embargo, se puede apreciar en los mapas que el borde ribereño no sufrió cambios desde la época colonial. En la zona norte continuaban los barrancos y edificios institucionales originales y en la zona sur el territorio estaba aún poco intervenido.

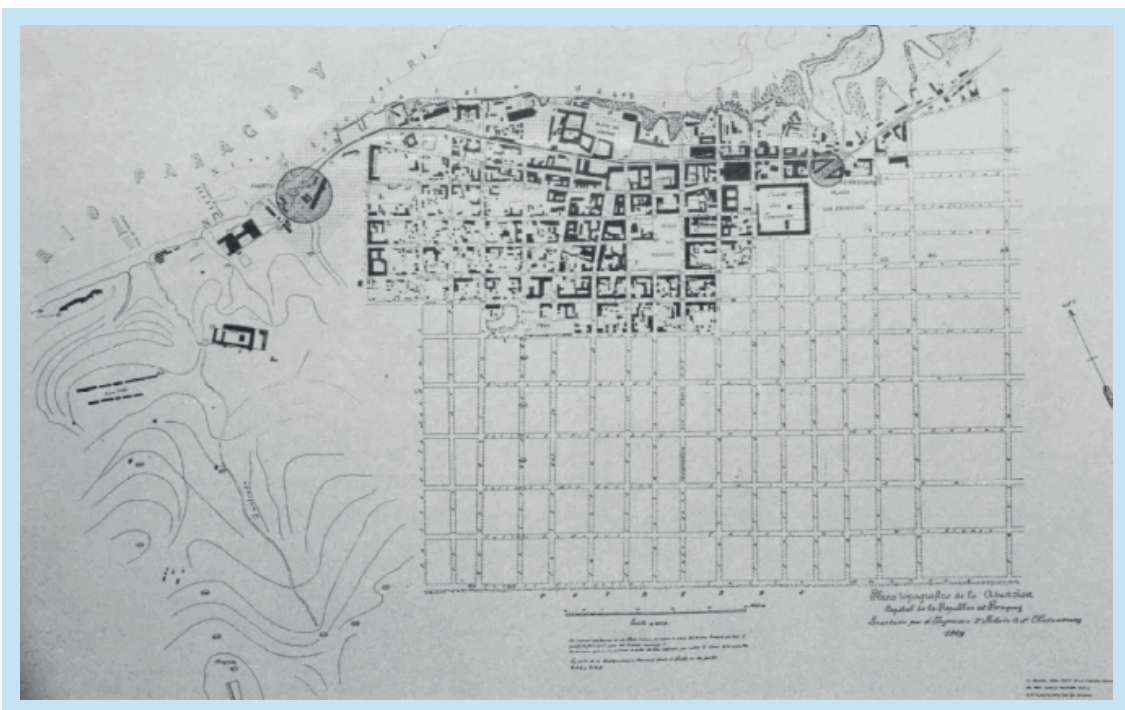


Figura 2: Plano de la Asunción independiente, 1869.

Luego de la Guerra de la Triple Alianza (1864-1870) entre Paraguay y tres países del Cono Sur (Brasil, Argentina y Uruguay), el país quedó devastado. Así se inicia un largo proceso de reconstrucción donde el gobierno fomenta la inmigración americana y europea y la privatización de las propiedades del estado. En este contexto se afianzaron aún más las estructuras urbanas existentes y se crearon nuevos poblados como centros de servicios para las zonas agrícolas.

- ⋮ “La expansión de las villas y casas-quinta, se afianzó con un carácter semiurbano a principios
- ⋮ del siglo XX; esta búsqueda de la trama abierta, comienza a diferenciar el centro de la
- ⋮ periferia y a marcar una transición entre la ciudad y el campo.” (Giménez Franco, 2019)

Afirma Galeano (2014), que desde la década del '60 en adelante llegan los primeros habitantes del Bañado Sur. Muchos de ellos de origen campesino, como resultado de la migración campo - ciudad, en busca de mejores oportunidades económicas y calidad de vida. Estos fueron rellenando con cascotes las estructuras de las primeras casas, en ese entonces en un territorio inundado, con extensos yuyales, lleno de barro y de basura (Galeano Monti, 2014).

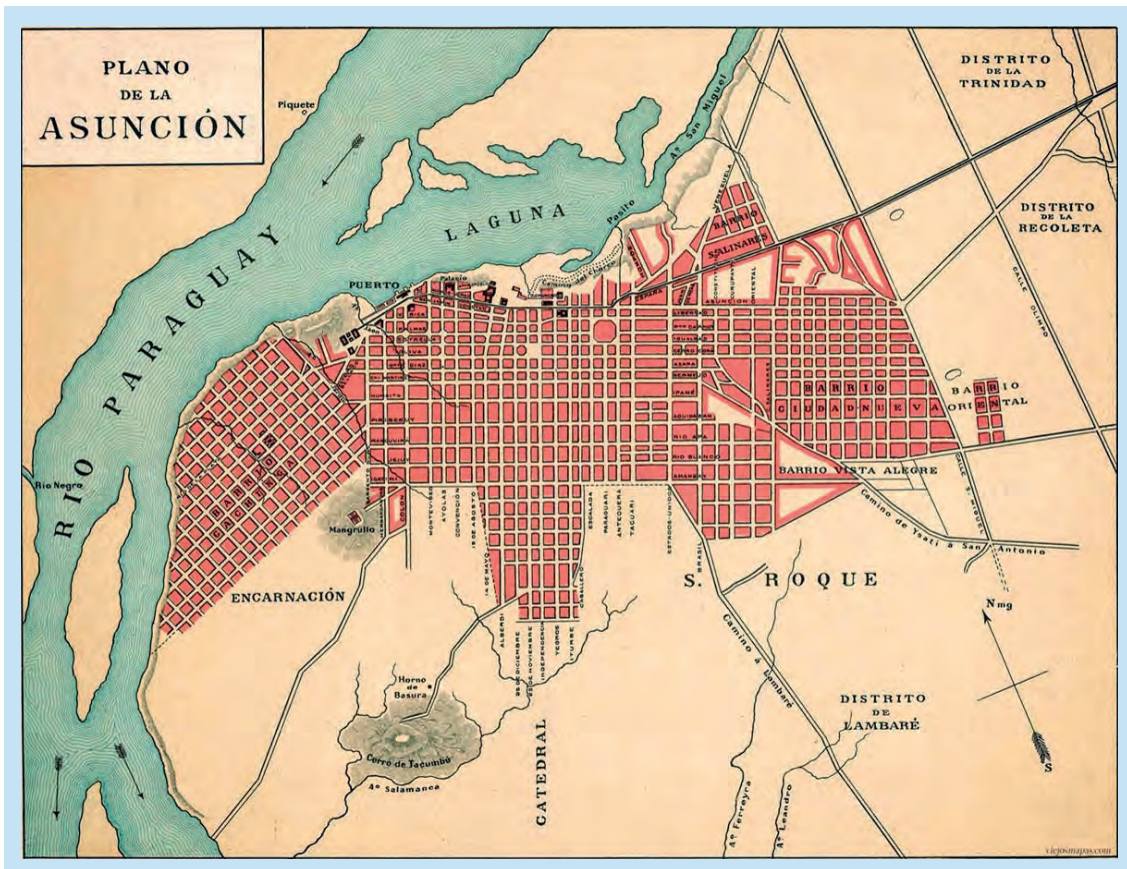


Figura 3: Plano de la Asunción, 1920.

El sector rural era caracterizado por la ausencia de una infraestructura adecuada, lo cual no dista mucho de la realidad actual. Según Giménez (2019), las pautas habitacionales del sector rural se trasladaron a las unidades habitacionales “marginales” en la ciudad, principalmente en la ribera, zona de mayor peligrosidad de inundaciones; además se sumaron otras inadecuaciones como la disminución del tamaño de los lotes, el hacinamiento y el deterioro de la materialidad y espacialidad de las viviendas.

Así también, cabe destacar que a pesar de la situación de vulnerabilidad característica de estos asentamientos, en la zona norte, el barrio Chacarita era el que más se destacaba desde ese entonces por su fuerte tejido social e identidad barrial.

2. Situación de los bañados de asunción - Bañado Norte y Bañado Sur

El Área Metropolitana de Asunción (AMA) es la aglomeración urbana más poblada del país. Según el censo del 2012, cuenta con un total de 2.7 millones de habitantes (40% de la población total del país) de los cuales aproximadamente 422,000 viven en condiciones de pobreza.

En las orillas del Río Paraguay, el territorio ribereño de la ciudad (extensión aproximada de 16 km²) ha sido escenario de una serie de transformaciones a lo largo de la historia, con distintas funciones. Entre ellas se encuentran: el centro histórico (marco de la creación de la ciudad; hoy día en un contexto degradado pero en proceso de transformación); el antiguo puerto (actualmente está en proceso de reconversión y puesta en valor); y dos áreas (una al norte y otra al sur) ocupadas por poblaciones en situación de vulnerabilidad, más conocidas como “Los Bañados de Asunción”. Actualmente viven allí cerca de 100,000 personas, de las cuales aproximadamente 76,000 están asentadas en zonas inundables y cercanas a los humedales, por debajo de la cota de seguridad (64 m s.n.m) notoriamente marcada en el terreno por barrancos.

Es así que más del 10% del área urbana está constituida por humedales. Según Canese (2019), las zonas ribereñas abarcan casi el 2% del territorio total de la ciudad. Ascendiendo a 2,000 hectáreas los Bañados representan 1.7% del total de los 117 km² de la ciudad de Asunción (Canese de Estigarribia, 2019).

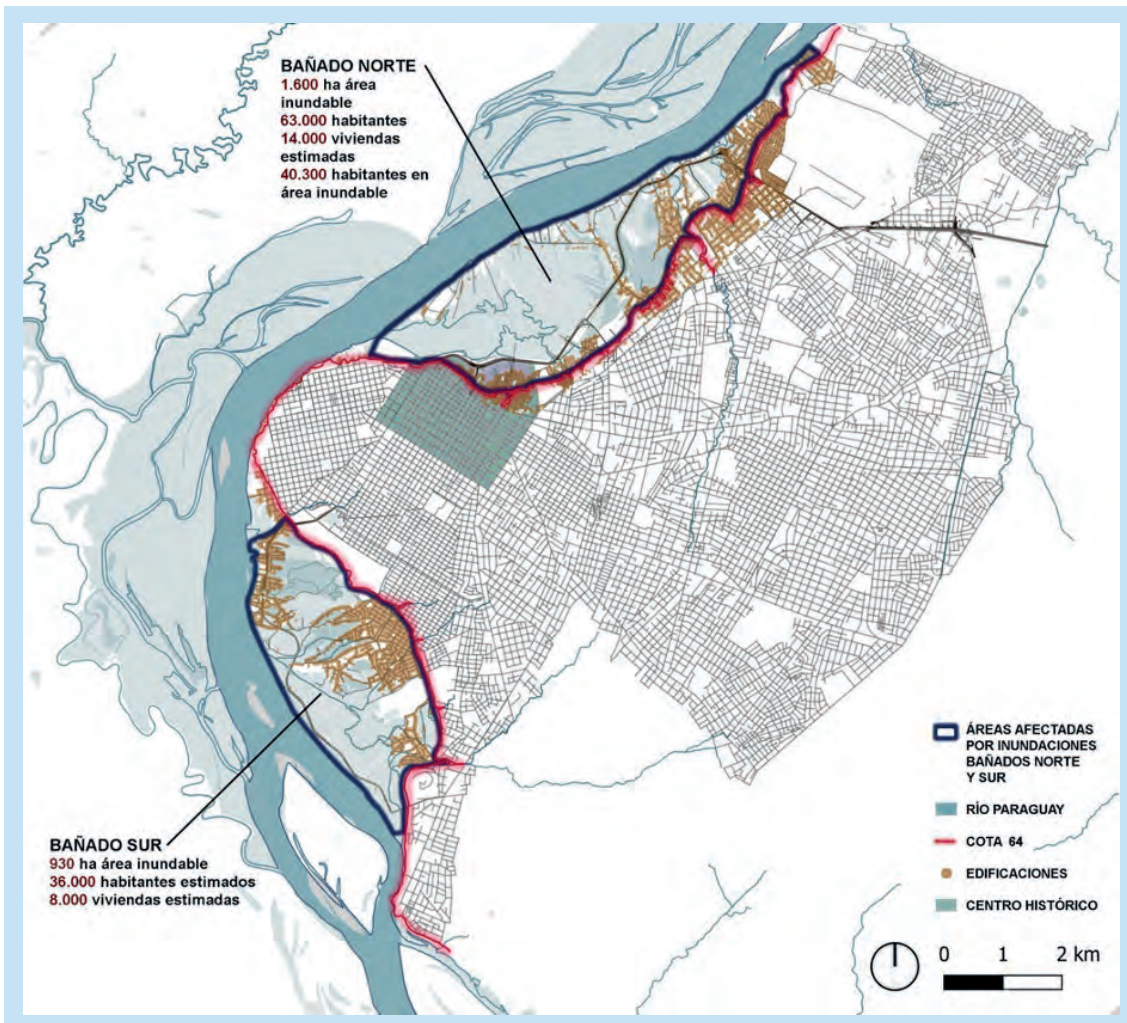


Figura 4: Mapa de los bañados de Asunción

Fuente: Elaboración propia con base en MOPC-BID (2020) y SENAIVAT (2016)

1. DGPH-SENAVITAT. (2016). Cartografía de la Dirección de Planeamiento Urbano Territorial.
2. MOPC-BID. (2020). Cartografía del Análisis del Riesgo de Desastres y Cambio Climático en el Área ribereña de Asunción

El Río Paraguay a 54 m s.n.m, se caracteriza por tener caudales con lentas variaciones a lo largo de todo su recorrido, pero con niveles de fluctuación amplios, causando inundaciones cíclicas durante varios meses. Las inundaciones afectan negativamente la ribera; las más intensas se presentaron en los años 1983, 1997, 2014 y 2019 impactando en el bienestar y los recursos materiales de las familias. Según el análisis de riesgos de desastres hecho por el BID y el MOPC, en torno al 45% de la población del Bañado Norte y el 40% del Bañado Sur se ve afectada directamente por eventos de inundación fluvial moderados o leves con cierta frecuencia (cada 10 años o menos). En el caso de un hipotético evento extremo, este fenómeno podría afectar, con variada intensidad, a más de dos tercios de la población (MOPC-BID, 2020).

La población de estas áreas se encuentra en una situación de vulnerabilidad por múltiples causas, de entre las cuales se destacan principalmente: un crecimiento urbano desordenado y poco controlado con ocupación de cauces, riberas, humedales y zonas inundables con vivienda informal; la deficiente infraestructura hidráulica, de drenaje pluvial y saneamiento; y la impermeabilización de suelos (BID, 2014).

La falta de tenencia de la tierra es otra de las características comunes de estos asentamientos. El Plan Regulador de Asunción (actualización 2017) clasifica las zonas inundables como no urbanizables, por lo que las mismas permanecen como propiedad municipal o de la marina nacional. Asimismo, la materialidad precaria de las viviendas y espacios públicos generan una baja calidad de vida a sus pobladores, sumada al déficit en el abastecimiento de servicios básicos públicos, condiciones insalubres derivadas de la proximidad a zonas de acumulación de desechos o expulsión de aguas residuales, el bajo acceso a la educación y actividades económicas formales, con empleos inestables de bajos ingresos.

Además de las problemáticas citadas, que claramente representan la situación de vulnerabilidad que vive la población de los bañados, no es menor señalar que estas áreas están físicamente desconectadas del trazado urbano, aisladas de la planificación urbanística de los barrios aledaños, de la costanera y de la ciudad formal en general, contribuyendo al fenómeno de exclusión social multidimensional. En este sentido es necesario no solo el ordenamiento territorial y del uso del suelo, si no también el rol activo de las instituciones y la voluntad de cambio de la sociedad con el objetivo de disminuir la segregación socio-espacial y los problemas económicos y ambientales de estas zonas vulnerables.

- Solamente a partir de la educación con calidad, el acceso a la vivienda digna, con una población sana, que trabaja, que participa con, para y por su barrio y que se organiza, podemos revertir la situación actual de exclusión social urbana que caracteriza al Bañado
- Sur y a otros bañados de Asunción, asentamientos campesinos, poblaciones de indígenas sin tierra, y en muchos de los otros territorios excluidos (Galeano Monti, 2014).



Barrio Tacumbú.
Fotografía: Jorge Saénz

02

Estrategia de Comunicación y Participación Social (ECPS)

Estrategia de Comunicación y Participación Social (ECPS)

La rápida urbanización que ocurrió en el Paraguay en las décadas de los sesenta y setenta dio pie al surgimiento de asentamientos informales y dispersos en las ciudades del país. La mecanización de los sistemas productivos agropecuarios, la reforma agraria, y la aportación de capital al sistema económico por la construcción de las represas (Itaipú y Yacyretá) generaron una serie de condiciones que propiciaron la migración del campo a la ciudad (Amarilla Riveros, 2018). Lo anterior marcó el inicio de dos décadas de uno de los procesos de urbanización más importantes del país, alcanzando su tasa de crecimiento histórica (4.6 %) a principios de la década de los ochenta (Banco Mundial, 2020).

Este panorama favoreció la aparición de los “Bañados” de Asunción, asentamientos informales caracterizados por la precariedad en la calidad de vida de sus habitantes. La migración a Asunción se dio principalmente en las zonas ribereñas que se ubican al noroeste y suroeste de la ciudad, conocidas como el Bañado Norte y el Bañado Sur, respectivamente. Los asentamientos humanos informales han sido parte del crecimiento periurbano de la ciudad de Asunción y se encuentran en una situación de vulnerabilidad puesto que los impactos climáticos son mayores en términos de salud, pérdidas económicas y calidad de vida de la población.

La Representación en Paraguay de la División de Vivienda y Desarrollo Urbano (HUD) del BID ha trabajado de manera cercana

con el gobierno para mejorar la calidad de vida de las y los habitantes de los Bañados.

En los últimos años ha acompañado a los Ministerios encargados de generar las obras y cambios necesarios para lograr resultados medioambientales y sociales positivos y minimizar los riesgos a los que la población se enfrenta, por ejemplo debido a las inundaciones. Estos esfuerzos apuntan a la protección de los recursos naturales y sociales, a la vez que se promueven comunidades inclusivas y resilientes al cambio climático.

Un ejemplo de este trabajo es el diseño e implementación de la ECPS, la cual se desarrolló a partir de las buenas prácticas nacionales e internacionales. Entre los objetivos de la ejecución de la ECPS, en proyectos de desarrollo urbano, se encuentran los siguientes:

Integrar instrumentos que promuevan la comunicación y participación social de manera permanente, veraz, ágil, oportuna y pertinente.

Fomentar un discurso y narrativa unificados, con mensajes clave culturalmente adecuados, así como canales y audiencias diferenciados.

Formalizar el flujo de información, el trabajo coordinado, la integración de los procesos institucionales y la oficialización de los acuerdos generados.

Acompañar constantemente a la comunidad, integrando los procesos de comunicación y participación existentes, para crear condiciones de confianza, consolidar canales de diálogo y garantizar una participación inclusiva.

Analizar y atender quejas, reclamos e inquietudes específicas en torno al proyecto o bien a una fase en específico.

Adicionalmente, en los proyectos financiados por el BID, la consulta con las partes interesadas es una responsabilidad asumida por el prestatario a través de la agencia implementadora del proyecto. Por lo tanto, las consultas públicas deben considerar los siguientes elementos (Kvam, 2017; Milano & Sanhueza, 2016):

1. Identificación de asuntos prioritarios
2. Análisis de partes interesadas y plan de consultas
3. Información previa
4. Foros y métodos adecuados para el proceso de consulta
5. Mecanismo de quejas y reclamos
6. Decisiones sobre el diseño e implementación que tienen en cuenta las perspectivas de las partes interesadas
7. Retroalimentación a las partes interesadas y transparencia en la toma de decisiones
8. Datos en línea base, planes de acción y sistemas de gestión
9. Documentación y divulgación pública
10. Consultas continuas con las partes interesadas durante la implementación

Como complemento al proceso se sugiere monitorear el cumplimiento de compromisos adquiridos por las partes durante la consulta, a través de un sistema de seguimiento y monitoreo. Este debe expresar, mediante indicadores y objetivos, los avances alcanzados. El monitoreo del cumplimiento de los acuerdos y los compromisos lo puede realizar cualquier

autoridad competente. Asimismo, es deseable que exista un seguimiento y monitoreo independiente que garantice su imparcialidad y confiabilidad; en este sentido, se recomienda utilizar observatorios ciudadanos multidisciplinarios (Kvam, 2017; Milano & Sanhueza, 2016).

Entre las diversas oportunidades que brinda fortalecer la comunicación, los procesos informativos, la inclusión participativa y la solución de controversias se pueden mencionar las siguientes:

Identificar el interés y la influencia de los actores para establecer los canales adecuados para la comunicación y participación.

Asegurar que el proyecto y sus componentes tienen una relación directa con el contexto y realidad de las partes interesadas.

Promover una mayor confianza hacia los organismos ejecutores, y mayor apropiación por parte de las y los ciudadanos. Todo cambia cuando el proyecto no “le sucede” a la población, sino que son parte de la transformación urbana.

Fortalecer la ciudadanía mediante el conocimiento y apropiación de los derechos y las responsabilidades.

Hay diversos retos que deben ser tomados en cuenta a la hora del diseño de una estrategia como la que se presenta en este documento. Entre los retos se encuentran:

Generar los canales de comunicación apropiados para asegurar que la comunicación es coordinada, congruente, continua y consistente. Lo contrario puede ocasionar conflictos o crear falsas expectativas, lo cual puede disminuir la confianza hacia los organismos ejecutores, en lugar de aumentarla.

Asegurar que los procesos administrativos, técnicos y de ejecución estén coordinados con los procesos de comunicación, divulgación y participación.

Garantizar que los arreglos institucionales promuevan la comunicación efectiva y eficiente.

similares. A partir de esta ruta crítica se sugiere elaborar fichas de operación que guíen paso a paso las actividades a realizar para la ejecución en territorio.

La ECPS está basada en la ejecución de tres mecanismos que fortalecen el diálogo, la consulta y la participación de los actores involucrados.

La ejecución de estos mecanismos debe ser paralela y sinérgica, puesto que se complementan entre sí, respondiendo a un enfoque integral. A continuación se presenta el sustento teórico de cada mecanismo y se describen una serie de componentes, lineamientos e indicadores necesarios para su ejecución, monitoreo y evaluación. Los tres mecanismos que conforman la ECPS son los siguientes:

La ECPS se presenta en dos niveles, un nivel general que describe los lineamientos, actividades e indicadores esenciales para su ejecución y un nivel enfocado a su puesta en marcha. El marco conceptual (nivel general) permite conocer las bases esenciales de los tres mecanismos que conforman la estrategia. El siguiente nivel describe una ruta crítica para adaptar y replicar esta Estrategia en proyectos



Mecanismo de Información y Comunicación Social (MIC)

Este aborda las necesidades de información permanente sobre el desarrollo del proyecto, diálogo y comunicación de los resultados, de las reclamaciones y principales inquietudes derivadas del proceso mismo. Pretende construir una relación de confianza entre la entidad responsable y la comunidad.



Mecanismo de Consulta y Participación (MCP)

Busca establecer un proceso participativo e incluyente para la toma colectiva de decisiones. Pretende establecer instrumentos para la relación comunidad - entidad responsable.



Mecanismo de Atención a Quejas y Reclamos (MQR)

Permite canalizar y atender inquietudes específicas en torno al proyecto o bien a una fase en específico. Pretende concertar, resolver conflictos y rendir cuentas a las personas afectadas.

Esta Estrategia se apoya en una plataforma digital que funge como canal de ejecución de los mecanismos. Esta plataforma busca ser un repositorio permanente de información actualizada y validada oficialmente. Además de permitir el diálogo bidireccional, ágil, directo e incluyente entre los organismos ejecutores de

los proyectos y las audiencias. En las siguientes descripciones de los mecanismos se hace referencia a la plataforma diseñada para esta estrategia en particular, no obstante es posible integrar los principios y componentes de esta estrategia a otros portales públicos.



Mecanismo de Información y Comunicación Social

El MIC tiene como objetivo establecer un diálogo permanente sobre la información relacionada con el desarrollo del proyecto urbano, y sus distintos componentes. Estos componentes podrían incluir la construcción de viviendas, la recuperación ambiental y la generación de condiciones para la sostenibilidad económica. De igual manera, se busca generar la comunicación de resultados y sobre las principales inquietudes derivadas de las obras o intervenciones. Esto con la finalidad de crear sinergia entre los actores involucrados al momento de definir hitos importantes en el desarrollo del proyecto.

La ejecución del MIC garantiza el entendimiento de las partes interesadas, así como el compromiso por parte de los organismos ejecutores de realizar un proceso transparente y participativo. El desarrollo de este proceso prioriza el respeto a los derechos humanos, la seguridad de las familias, la articulación y el seguimiento institucional para la atención oportuna de las necesidades en el proceso.

Los resultados del mecanismo previenen la desinformación y la creación de controversias, lo cual es crucial para el éxito y la aceptación social de cualquier proyecto. Es importante transmitir la información de manera objetiva y transparente para aliviar las incertidumbres (IFC, 2017, p. 31). El mecanismo permite a los ciudadanos afectados conocer

cada etapa del proyecto en cuestión, acceder a la información institucional y resolver controversias. La creación de contenidos deben considerar las particularidades y vulnerabilidades de la población involucrada, fomentando la participación y la creación de consensos.

Es importante puntualizar que desde el MIC se definen y actualizan las audiencias, los mensajes clave y los canales adecuados respondiendo a cuatro preguntas principales (World Bank, 2011):

.....
¿Qué?

Mensaje clave o tema sujeto a consulta.

¿A quién?

Los afectados o beneficiarios del Programa, los afectados de manera indirecta y los grupos interesados.

¿Cuándo?

La fase específica previa, durante y posterior a la ejecución del proyecto, en el que sea necesario conocer las necesidades, impactos potenciales, diseño de medidas, etc.

¿Por qué?

Identificar oportunidades y riesgos, mejorar el diseño o la ejecución del proyecto, o aumentar la apropiación de éste.
.....

Lineamientos que orientan el diseño del MIC

Este mecanismo requiere de un seguimiento y monitoreo que permita analizar su ejecución e identificar áreas de mejora. Los indicadores, que se desglosan más adelante, parten de los siguientes lineamientos.

- **Comunicación** abierta, permanente y de libre acceso.
- **Información de calidad, objetiva, coherente y homogénea** en todos los medios de comunicación previstos.
- Reconocimiento de las **dinámicas comunitarias** o sociales en el sitio del proyecto.
- **Respeto y valoración** del saber, memoria y tradición del lugar.
- **Diseño incluyente y sensible** a las características del contexto social (lenguaje, soportes y contenidos).
- **Apoyo permanente** a los otros dos mecanismos: MCP y MQR.

Actividades para la ejecución

La ejecución del MIC brinda, a los demás mecanismos, la guía para asegurar que los mensajes son claros, pertinentes y oportunos.

De igual manera, ejecuta las acciones necesarias para responder de manera transparente, objetiva e incluyente a la información obtenida a través de consultas, quejas y reclamos de la población. Por esta razón es fundamental promover una coordinación fluida al interior del equipo de comunicación y participación social.

Este trabajo de coordinación propiciará la transparencia en las reglas del proceso, la veracidad de la información, la responsabilidad del tratamiento de datos, el análisis de los avances, la comprensión y resolución de puntos conflictivos,

Observación directa y constante de los contextos comunales con una aproximación eco-etnográfica

- **Análisis del contexto** a través de revisiones bibliográficas y observación directa, lo cual facilita el abordaje social al identificar dinámicas comunitarias y socioculturales relevantes.
- **Establecimiento de conversaciones no estructuradas** con los habitantes y con actores de interés, en las que se identifiquen aspectos relacionados con cuestiones organizacionales, percepción de riesgos e incertidumbres, aspectos de vida en los barrios, sobre el género, retos y dificultades, entre otros.

Encuestas de comunicación por medios tradicionales y digitales

- **A través de encuestas físicas, mecanismos tradicionales y la plataforma digital, se determinan los medios con mayor penetración entre los habitantes.**

la adaptación de la metodología a situaciones imprevistas, así como la realización de informes accesibles. Estas acciones son necesarias para atender las necesidades de información y comunicación social por parte de la población afectada.

- **Definir público meta, mensajes clave, medios y soporte.** La determinación de los mensajes clave parte del reconocimiento de la importancia de la participación comunitaria y de la inclusión de todos los grupos identificados. Se reconocen y adecuan los contenidos de comunicación a expresiones de la identidad cultural y los usos y costumbres del barrio. Estos contenidos se transmiten a través de los canales de comunicación de mayor uso, incluyendo reuniones de barrio, radios comunitarias y otros soportes de comunicación identificados.

Actividades de comunicación social y transparencia

- **Los mensajes clave y su objetivo deben ser difundidos y comunicados en un momento específico del proyecto.** Por lo tanto, se deben definir las acciones de comunicación, en relación con el plan de ejecución, que adicionalmente consideren momentos críticos o imprevistos. Las actividades específicas para la difusión y comunicación de los mensajes clave son las siguientes:

Establecer una ruta para difundir los mensajes clave a ser comunicados en momentos específicos del proyecto.

Realizar una reunión de presentación de avances del proyecto. La participación de diferentes actores de interés (por ejemplo, la participación de diferentes entidades gubernamentales) servirá para asegurar la transmisión de mensajes unificados a la comunidad.

Realizar dinámicas de organización, participación y deliberación comunitaria tales como reuniones, mesas redondas y de trabajo, foros y talleres, para evaluar los retos y oportunidades, así como para sondear la percepción de la comunidad del barrio sobre temas como la planeación de las etapas, las características del nuevo barrio, las medidas de compensación, entre otros.

Desarrollar ruedas de prensa que serán lideradas por el vocero o la vocera designada por la dirección de comunicación social del proyecto con la finalidad de maximizar el alcance de la información.

Establecer la plataforma digital como canal permanente de comunicación. Esto se logra principalmente a través de la sección de noticias, análisis de información de los cuestionarios levantados para su disseminación, consultas en el canal de disseminación y consultas

Indicadores y reportes

Para asegurarse que los procesos de consulta y comunicación sean significativos y puedan mejorar durante la ejecución de la Estrategia, se propone el monitoreo del MIC a través de diversos indicadores. Para realizar este monitoreo los organismos ejecutores deben solicitar reportes y registros de las actividades de ejecución a los responsables de la gestión de la información. Este monitoreo puede ser ejecutado a través de un instrumento que evalúe el desempeño de indicadores cualitativos y cuantitativos. En el Anexo 1 se presenta el ejemplo de un Instrumento de Monitoreo de Indicadores (IMI).

A continuación, se presentan los indicadores, los cuales responden a los lineamientos del MIC.

Procedimientos, procesos y responsabilidades claramente definidos:

- **Descripción de parámetros y criterios** para definir las metas de los mecanismos (a través del Instrumento de Monitoreo de Indicadores).
- **Reportes de seguimiento** que informan sobre el monitoreo de los mecanismos.

Comunicación abierta, permanente y de libre acceso:

- **Número de contenidos desarrollados** para cada etapa o fase del proyecto (número de publicaciones, comunicados y spots difundidos).
- **Número de mensajes publicados** en los diversos soportes por semana.
- **Número de visitas** a la plataforma digital.
- **Número de descargas** de los materiales de comunicación.
- **Existencia de registro** (minutas, grabación, etc.) de conversaciones y entrevistas con las partes interesadas.

Diseño incluyente y sensible a las características del contexto social:

- **Porcentaje de participación en encuestas preliminares** de comunicación aplicadas en la comunidad, ya sea de manera presencial o digital.
- **Número de mensajes clave en la lengua oficial del país**, y, en caso de ser diferente, en el idioma del sitio donde se desarrolla el proyecto.

- **Utilización de sistemas y redes tradicionales** de comunicación que se consideran en la ejecución.

Reconocimiento de las dinámicas comunitarias, así como del saber y memoria del lugar:

- **Número de estudios de diagnóstico** realizados para el MIC.
- **Porcentaje de participación** de las partes interesadas en las consultas realizadas en territorio.
- **Número de reuniones generadas** entre los usuarios a partir de la información socializada.

Información de calidad, objetiva, coherente y homogénea en todos los medios de comunicación previstos:

- **Los documentos se someten a una revisión** por parte de expertos en comunicación social, la cual se hace pública.

Apoyo permanente a los otros mecanismos:

- **Número de reuniones de coordinación** de los organismos ejecutores de los proyectos para acordar contenidos, mensajes y publicaciones disponibles para la ejecución del MCP y el MQR.



Mecanismo de Consulta y Participación Social

El MPC tiene el objetivo de generar los espacios y canales concretos para la participación y consulta ciudadana de las partes directamente interesadas. Este mecanismo tiene el propósito de establecer los momentos específicos para la realización de consultas significativas a la población en las diferentes fases del proyecto en cuestión.

Las consultas significativas promueven la consolidación de acuerdos y crean sinergias de colaboración para mitigar los impactos sociales adversos y posibles pérdidas económicas. La experiencia de diversas IFI indica que la falta de participación transparente y significativa durante el desarrollo de los proyectos puede generar falsas expectativas en la comunidad, retrasos en el proyecto y pérdidas económicas para todas las partes interesadas. Según la Guía para Consultas Públicas del BID, se han registrado pérdidas millonarias debido

a conflictos sociales, que generan retrasos. En este contexto, “Las consultas públicas juegan un rol decisivo en disminuir los riesgos de estas pérdidas” (BID, 2016).

Para consolidar una planeación urbana democrática, incluyente, significativa y transparente, es necesario realizar consultas y procesos de participación, durante las fases o hitos principales del desarrollo de los proyectos. Esto permite que se generen oportunidades de participación para la toma colectiva de decisiones.

La ejecución de éste y los demás mecanismos requieren de seguimiento y monitoreo que permita determinar el avance de la Estrategia, así como evaluar cuáles son aquellos retos u obstáculos que interfieran en su correcta aplicación. A continuación, se presentan tanto los lineamientos del MCP como los indicadores directamente relacionados.

Lineamientos que orientan el diseño del MCP

El diseño de este mecanismo responde a lineamientos que son recomendables seguir durante el periodo de ejecución y a lo largo de la vida de los proyectos asociados. Estos lineamientos guían la formulación de las

- **Transparencia, rendición de cuentas y manejo responsable de datos**
- **Inclusión participativa** que reconoce las formas de organización y acción colectiva
- **Diálogo bidireccional** y consulta pública informada, libre y significativa.
- **Oficialización de acuerdos y resultados**

diversas actividades a realizar y los indicadores presentados en las siguientes páginas.

- **Perspectiva de género** y procuración de la participación de grupos en situación de vulnerabilidad
- **Fortalecimiento de la ciudadanía y la corresponsabilidad**

Actividades para la ejecución

La ejecución del MCP requiere del diseño, organización y ejecución de diversos tipos de actividades, las cuales se indican a continuación:

Reuniones, talleres, mesas de trabajo, mesas redondas y foros

- **Dinámicas de organización, participación y deliberación comunitaria tales como reuniones, mesas redondas y de trabajo, foros y talleres.** Estas actividades se organizan ya sea para evaluar retos y oportunidades, así como para conocer la percepción de la comunidad sobre temas relacionados a la ejecución del proyecto.
- **Realización de capacitaciones y talleres para promover la construcción** de la ciudadanía entre personas de diversos grupos de edad, así como talleres para facilitar el acceso y el uso comunitario de la plataforma digital que se utilice durante la ejecución del proyecto.

Consultas y sondeos de opinión por medios tradicionales y digitales

- **Aplicación de sondeos y consultas por medios tradicionales** de acuerdo con la sensibilidad percibida del tema.
- **Monitoreo fase a fase de los proyectos del nivel de satisfacción y percepción** comunitaria sobre la inclusión y los procesos consultivos.
- **Consultas y sondeos en una plataforma digital,** que contemple diversas opciones a partir de la definición del público objetivo, tipos de formularios, recordatorios, resúmenes de participación, entre otras funcionalidades.

Actividades de transparencia, rendición de cuentas y contraloría social

- **Reuniones de presentación de avances y de resultados de los proyectos**, así como de la mismaa Estrategia de Comunicación y Participación Social.
- **Se recomienda la instalación de una mesa interinstitucional o consejo** en el que participen los diversos sectores involucrados para asegurar la transmisión de mensajes unificados a la comunidad.
- **Integración y gestión colectiva** de datos e indicadores de participación, resultados y cumplimiento, relevantes para la comunidad.

Indicadores y reportes

Para asegurarse que los procesos de consulta y comunicación sean significativos y puedan mejorar durante la ejecución de la Estrategia, se propone el monitoreo del MCP a través de diversos indicadores (ver Anexo 1 para consultar el ejemplo de una Instrumento de Monitoreo de Indicadores):

Inclusión participativa que reconoce las formas de organización y acción colectiva:

- **Porcentaje de participación y número de eventos informativos, participativos, consultivos** y de presentación de resultados (a nivel general y segmentado por género y situación de vulnerabilidad).
- **Número de comentarios registrados** en los documentos cargados en la plataforma.

Perspectiva de género y participación de grupos vulnerables:

- **Existencia y verificación de la aplicación** de protocolos de inclusión participativa de mujeres y grupos vulnerables.
- Los eventos realizados cuentan con **actividades para niños y niñas durante los eventos realizados**.
- **Número de eventos realizados con mujeres** organizadas y no-organizadas desde perspectivas interseccionales, así como su aforo.
- **Estadísticas de género. La totalidad de la información generada** por las consultas y quejas, es desagregada por género.

Fortalecimiento de la construcción de la ciudadanía y la corresponsabilidad:

- **Documentación, registro y reportes** de talleres para diferentes grupos de edad o género sobre el conocimiento de los derechos y las responsabilidades en el nuevo barrio.
- **Número de eventos** para conocer las propuestas comunitarias de los habitantes del barrio. Las propuestas de mejoras al barrio también podrán recabarse a través de la plataforma digital, con información geoespacial.

Transparencia, rendición de cuentas y manejo responsable de datos:

- **Publicación de niveles de avance** y documentación oficial obligatoria, de libre acceso.
- **Número de reportes de resultados revisados por expertos independientes** y presentados al consejo o mesa interinstitucional.
- **Documentación, registro y reportes** de los procesos participativos para cada uno de los eventos y actividades realizadas.

Diálogo bidireccional y consulta pública informada, libre y significativa:

- **Porcentaje de participación** en procesos participativos, por género y grupo etario.
- **Porcentaje de resultados positivos, con relación a los negativos, de encuestas de satisfacción y de percepción** durante la ejecución de la ECPS y por proceso consultivo.

Oficialización de acuerdos y resultados:

- **Número de acuerdos alcanzados, desagregados por tipo.** En caso de contar con algún acuerdo deberá de ser oficializado o firmado por los asistentes para llevar el registro.



Mecanismo de Quejas y Reclamos

El objetivo del MQR es canalizar y atender quejas, inquietudes y controversias en torno al proyecto. Este mecanismo busca generar un canal de atención en el que las personas impactadas por el proyecto sean escuchadas y puedan expresar sus quejas libremente. Este mecanismo funge como una herramienta de facilitación del diálogo, entre los sujetos implicados, para la construcción de consensos con la finalidad de resolver controversias surgidas en las diversas etapas del proceso. La operación de este mecanismo permite promover el desarrollo de un proceso socialmente responsable que contribuya a mejorar la calidad de vida.

La finalidad es consolidar un mecanismo oportuno y vinculante que evite que una queja escale y se vuelva un problema de dimensiones sociales o un requerimiento legal. El mecanismo sigue diversos principios establecidos por el BID en su documento “Consulta Significativa con las Partes Interesadas”, donde se señala que un MQR debe de ser:

Accesible: El mecanismo debe emplear medios de comunicación que se encuentren al alcance de las personas impactadas. Por ejemplo, se pueden emplear plataformas digitales para la atención a quejas y reclamos, pero es esencial mantener los canales tradicionales como son las mesas de entrada o canalización de quejas en puntos físicos de atención a la ciudadanía en los sitios del proyecto.

Transparente: Esto se alcanza mediante la trazabilidad de las quejas presentadas, el seguimiento y la generación de respuestas oficiales. De igual manera se debe de considerar un plazo de respuesta para todos los pasos de la resolución de quejas y la forma en las que serán solucionadas.

La efectividad de este mecanismo depende principalmente de la coordinación interinstitucional para dar respuesta a las quejas y reclamos. Esto se puede lograr teniendo un buen control de los puntos de accesibilidad, una trazabilidad y respuesta oportunas entre instituciones. Este mecanismo no solo procura atenuar los impactos negativos, sino avanzar en la atención de las necesidades sociales, culturales y económicas de aquellas personas sujetas a este proceso.

La ejecución de este mecanismo, al igual que los anteriores, requiere un sistema de monitoreo por medio de indicadores y la revisión permanente de las acciones (ver Anexo 1). Los ejemplos de indicadores pueden estar relacionados con el registro y clasificación de quejas (por tipo e impacto), la calidad en la solución (cantidad de quejas resueltas y tiempo de atención), así como la adecuada canalización. Esto permite evaluar cómo se está llevando a cabo el MQR en el marco de la Estrategia y hacer ajustes al mecanismo en caso de que se encuentren áreas de oportunidad. Además, el proceso requiere de una revisión continua de las acciones llevadas a cabo por las entidades

responsables, así como una evaluación de la satisfacción de la población afectada.

Lineamientos que orientan el diseño del MQR

La atención a consultas, quejas y reclamos responde a los siguientes lineamientos que son necesarios seguir durante el período de ejecución y a lo largo de la vida de los proyectos asociados. Estos lineamientos guían los canales para la recepción de quejas y los indicadores presentados en las siguientes páginas.

- Apego a **marcos legales e institucionales**
- **Transparencia, imparcialidad, equidad e independencia** del mecanismo
- **Oficialización de respuestas** y rendición de cuentas
- Resolución de quejas oportunas, neutras y fiables a través de **medios accesibles**
- **Procedimientos, procesos y responsabilidades** claramente definidos
- **Evaluación y monitoreo de la calidad** de ejecución del mecanismo

Actividades para la ejecución

El MQR está estrechamente relacionado con el MIC y el MCP, ya que se apega a los criterios de comunicación y participación que estos mecanismos definen. El MQR funciona como un último nivel de contención para que cualquier reclamo social, ambiental o económico no escale a un problema de proporciones mayores.

Al ejecutar el MQR será necesario considerar los aspectos siguientes:

- **Existencia de múltiples puntos de acceso:** Esto se logra mediante la plataforma digital y los puntos de acceso físicos (teléfono) y digitales (correo electrónico).
- **Proceso de selección:** El sistema considera que las quejas se van a clasificar de la misma manera, sin importar si son digitales o físicas.
- **Evaluación y elegibilidad:** De acuerdo con la clasificación se decide el agente o dependencia responsable de la resolución a la queja, y que ésta sea canalizada.
- **Investigación y búsqueda de soluciones:** La entidad responsable tendrá que dar seguimiento y responder con fundamentos a la queja o reclamo, citando leyes o bibliografía relevante.
- **Reparación o resolución:** Las quejas serán canalizadas desde los organismos ejecutores de los proyectos y cada entidad será responsable de dar respuesta.

- **Monitoreo:** El responsable de gestión social da seguimiento a los resultados de la ejecución y evalúa el cumplimiento de los indicadores del mecanismo.
- **Aprendizaje:** Con la ayuda de la clasificación de las quejas y sus estadísticas se pueden analizar las quejas y reclamos para mejorar en la operación y comunicación de las actividades del proyecto. Por ello, siempre debe de haber sinergias entre el MQR, el MIC y el MCP.

Deben existir protocolos para la atención y resolución de quejas y reclamos, lo que incluye:

- **Arreglo institucional con procedimientos, procesos y responsabilidades claros** de acuerdo a los protocolos para la generación de respuestas oficiales e imparciales.
- **Sistema de clasificación de quejas para su canalización.** Todos los métodos de presentación de quejas, incluyendo la plataforma, utilizan el mismo sistema de clasificación.

Es necesario instalar canales accesibles para la presentación de quejas y reclamos:

- **Presentación de quejas y reclamos por escrito, cara a cara, por correo electrónico y/o vía telefónica.** Estos medios tienen un carácter permanente y oficial, permitiendo la presentación de quejas durante la totalidad del programa.
- **Presentación de quejas y reclamos a través de plataformas digitales,** las cuales permiten a los usuarios enviar sus quejas relacionadas con un proyecto, durante un periodo de tiempo específico (por ejemplo, el tiempo que dure una consulta particular).

El registro y seguimiento de quejas y reclamos debe ser sistematizado:

- **Registros por escrito de las quejas presentadas,** del proceso de atención y de las medidas correctivas implementadas a partir de las mismas, esta información se socializa a través del MIC.

- **La plataforma digital permite dar seguimiento al proceso en función del tiempo de atención o respuesta**, cuenta con una base de datos de las respuestas oficiales, un registro de los usuarios que generan quejas y el área de incidencia de éstas.

Es necesario evaluar la calidad del proceso de atención a quejas y reclamos:

- Registros del **nivel de satisfacción** de los procesos de atención a quejas, a través de calificar la calidad del proceso de atención a su queja.
- Generar **estadísticas sobre los resultados** del proceso de atención a quejas y reclamos de un proyecto, con el apoyo de los registros por escrito o del uso de la plataforma digital.

Indicadores y reportes

Para asegurar que los procesos de consulta y comunicación sean **significativos**, se propone el monitoreo del MQR a través de diversos indicadores y reportes. A continuación se enlistan los indicadores pertinentes:

Resolución de quejas oportunas, neutras y fiables a través de medios accesibles:

- **Número de reclamaciones totales y por tipo.**
- **Porcentaje y número** de reclamaciones resueltas.
- **Porcentaje de reclamos** que no se escalan más allá del MQR.
- **Ausencia de reclamaciones** sobre mala conducta.
- **Evidencia de medidas correctivas** en caso de que existan reclamaciones de mala conducta.

Transparencia, imparcialidad, equidad e independencia del mecanismo:

- **Número de partes interesadas** que utilizan el MQR.
- **Número de opiniones reportadas** por expertos independientes del funcionamiento del MQR (documentadas en reportes públicos).

Apego a marcos legales e institucionales:

- **Número de criterios** para el establecimiento de procedimientos del MQR.
- **Número y lista de documentos públicos** en los que se basa el proceso del mecanismo.

Oficialización de respuestas y rendición de cuentas:

- **Disponibilidad pública de informes** de casos de reclamación y las reparaciones correspondientes.

Evaluación y monitoreo de la calidad de ejecución del mecanismo:

- **Número de días en dar una primera** respuesta a la queja que se presentó a través del MQR.
- **Número de días en dar la solución a la queja.**
- **Número de comentarios positivos** recibidos sobre la operación del MQR.
- **Número de comentarios negativos** recibidos sobre la operación del MQR.
- **Nivel de satisfacción** a la facilidad de acceso al MQR.



Barrio Tacumbú.
Fotografía: Leonardo Méndez

Ruta crítica



El propósito de esta ruta crítica es proponer ocho pasos para gestionar la puesta en marcha de los tres mecanismos de manera oportuna y ágil. Las descripciones de cada uno de los mecanismos incluyen actividades de ejecución e indicadores específicos. Sin embargo, la ejecución y puesta en marcha de los mecanismos requiere de una planeación y organización que responda al dinamismo del ámbito social, así como a los recursos humanos y económicos disponibles para la ejecución de la Estrategia, la cual ofrece la flexibilidad necesaria para su adaptación.

Es fundamental conocer el contexto y desde el inicio del proyecto establecer los roles y responsabilidades del equipo operativo. Esto facilita la unificación de mensajes desde las instituciones de gobierno y sus organismos ejecutores para que, a través de los canales

establecidos, se haga llegar información veraz, útil y oportuna a los residentes. De esta manera se reduce el nivel de incertidumbre y se asegura la inclusión de los diversos actores impactados para promover mayor confianza en las instituciones y una mejor percepción del proyecto.

La puesta en marcha de estos tres mecanismos contempla dos fases: una de diseño adaptativo y otra de ejecución. Cada una de las fases consta de diversos pasos, como se puede observar en la Figura 5. La fase 1 consta de seis pasos y tiene como principal objetivo contar con un plan para cada uno de los mecanismos, el cual se adapte a la realidad y evolución del proyecto. La fase 2 consta de dos pasos y tiene como objetivo principal ejecutar, monitorear y evaluar las actividades definidas en la fase 1. En las siguientes páginas se describen los pasos de cada una de las fases.

FASE 1: Diseño adaptativo

La fase 1 de la ruta crítica considera la elaboración de un diseño adaptativo a partir de 6 pasos. En estos se incluyen la elaboración de un diagnóstico para conocer el contexto donde se desarrolla el proyecto, la definición del equipo operativo, la definición del plan del MIC, MCP y del MQR, así como los ajustes necesarios en la plataforma digital. Las actividades y los resultados esperados para cada paso se describen a continuación.

8 pasos de la ruta crítica

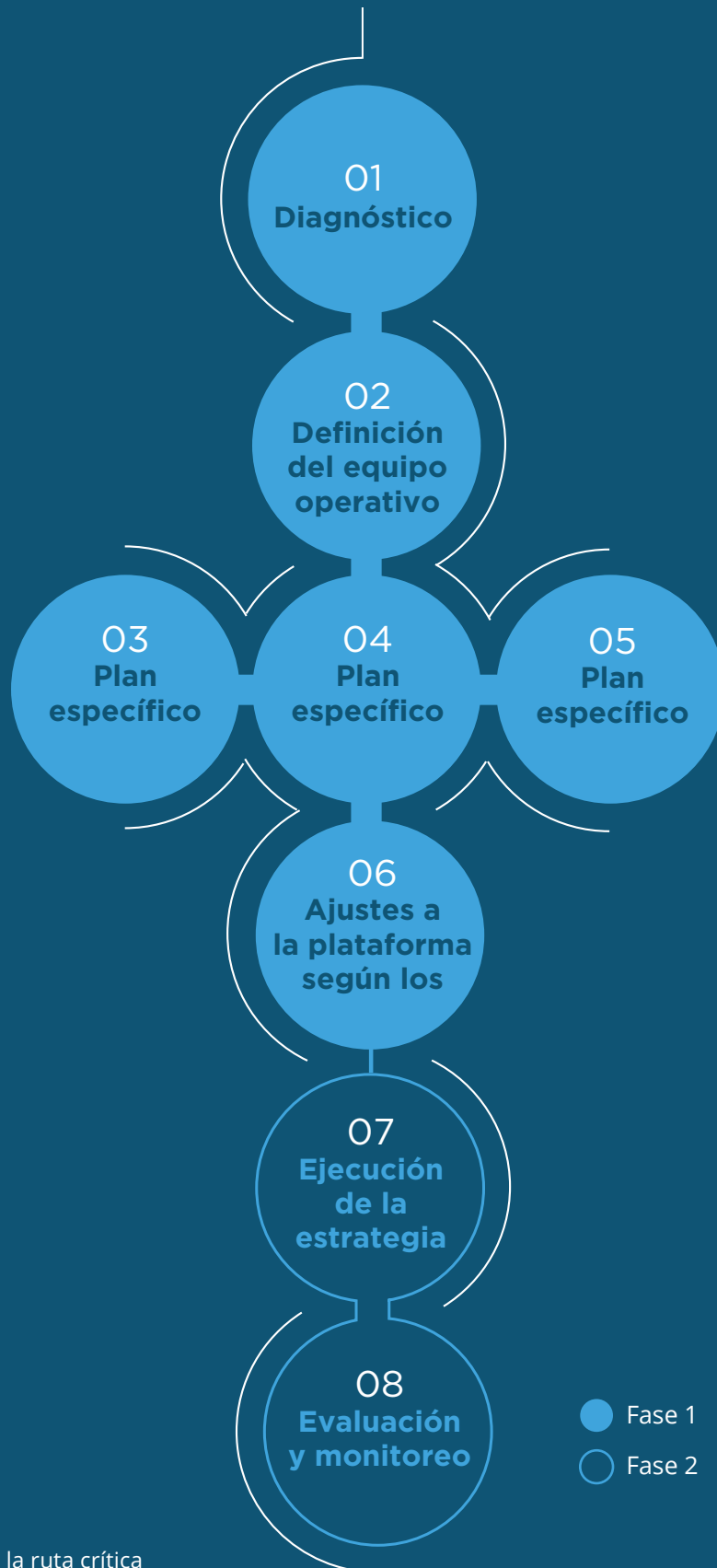


Figura 5: 8 pasos de la ruta crítica

1 Diagnóstico

- Analizar el contexto particular en el que se inserta el proyecto.
- Identificar a las partes interesadas, incluyendo grupos impactados y grupos con influencia sobre el proyecto.
- Analizar preocupaciones, percepciones de riesgos y vulnerabilidades, inquietudes y agendas sociales y comunitarias.
- Identificar formas de organización, acción colectiva y vida comunitaria.
- Identificar las formas de comunicación y discurso de las partes interesadas.

- Identificar las audiencias impactadas directa e indirectamente por los espectros de acción del proyecto.
- Identificar los mensajes claves por audiencia o grupo impactado.

PRODUCTO

- a) Documento de caracterización del contexto que contenga los aspectos mencionados.

2 Definición del equipo operativo

- Designar responsables de la puesta en marcha.
- Dar a conocer esta estrategia con el equipo operativo: sus lineamientos, mecanismos y ruta crítica.
- Capacitar al equipo operativo sobre la plataforma digital y sus funcionalidades.

PRODUCTOS

- a) Organigrama con los miembros el equipo operativo y sus áreas estratégicas.
- b) Evidencia de reuniones y talleres con el equipo interno para la familiarización con la estrategia.

3 Definición del plan del MIC

- Revisar las fichas de operación (se presenta un ejemplo en el Anexo 2) para validar que las fases incluidas en el mismo corresponden a los planes del proyecto.
- Desarrollar un plan de información y comunicación de acuerdo con esta revisión.

- Integrar al plan los indicadores que servirán para el monitoreo del MIC.
- Hacer la actualización correspondiente al Instrumento de Monitoreo de Indicadores (Anexo 1).

- Designar responsables para las distintas tareas contempladas en el plan, de acuerdo con el equipo definido en la etapa anterior.

PRODUCTOS

- a) Plan institucional de información y comunicación social (se debe incluir un cronograma).
- b) Organigrama con la descripción de roles y responsabilidades de cada uno de los ejecutores del plan.
- c) Instrumento de Monitoreo de Indicadores actualizado para el MIC.
- d) Lista de materiales necesarios para la divulgación, disseminación y facilitación de contenidos, tanto impresos como digitales, para subir a la plataforma digital y hacer llegar por redes sociales.

4 Definición del plan del MCP

- Revisar las fichas de operación (ver Anexo 2) para validar que las fases incluidas en el mismo corresponden a la situación actual del proyecto.
- Desarrollar un plan de consulta y participación de acuerdo con esta revisión.
- Integrar al plan los indicadores que servirán para el monitoreo del MCP.
- Hacer la actualización correspondiente al Instrumento de Monitoreo de Indicadores (Anexo 1).
- Designar responsables para las distintas tareas contempladas en el plan, de acuerdo con el equipo definido en la etapa anterior.

PRODUCTOS

- a) Plan institucional de consulta y participación (incluir cronograma).
- b) Organigrama con la descripción de roles y responsabilidades de cada uno de los ejecutores del plan.
- c) Instrumento de Monitoreo de Indicadores actualizado para el MCP.
- d) Lista de materiales necesarios para los eventos de participación social, invitaciones, etcétera, tanto impresos como digitales, para subir a la plataforma digital y hacer llegar por redes sociales.

5 Definición del plan del MQR

- Revisar las fichas de operación para validar que las fases incluidas en el mismo corresponden a la situación actual del proyecto (ver Anexo 2).
- Desarrollar un plan de atención a quejas y reclamos de acuerdo con esta revisión.
- Integrar al plan indicadores que servirán para el monitoreo del MQR.
- Designar responsables para las distintas tareas contempladas en el plan, de acuerdo con el equipo definido en la etapa anterior.

PRODUCTOS

- a) Plan institucional de atención a quejas y reclamos.
- b) Organigrama con la descripción de roles y responsabilidades de cada uno de los ejecutores del plan.
- c) Instrumento de Monitoreo de Indicadores actualizado para el MQR.
- d) Ficha técnica del funcionamiento del MQR para la revisión de las instituciones de gobierno interesadas en la atención de quejas y reclamos.

6 Ajustes a la plataforma según los planes del MIC, MCP y MQR

- Proponer cambios a la herramienta digital conforme a los planes establecidos en los tres mecanismos.
- Pilotear funcionalidades de la plataforma digital una vez desarrollados los cambios.
- Realizar ajustes finales a la plataforma digital.
- Validar que el equipo operativo conozca la plataforma digital, los tres planes de la estrategia y sus roles en la ejecución.

PRODUCTOS

- a) Versiones finales de la herramienta web y aplicación para levantar información.
- b) Versiones finales de los planes institucionales de información y comunicación social, consulta y participación, y atención a quejas y reclamos.
- c) Agenda de ejecución de la estrategia de comunicación y participación social.

Fase 2: Ejecución

La fase 2 considera la elaboración de un diseño adaptativo a partir de la ejecución, monitoreo y evaluación de la estrategia, como se detalla a continuación:

7

Ejecución de la Estrategia de Comunicación y Participación Social

Definir una agenda y formalizar las reuniones con las instancias de participación instauradas para asegurar que las instituciones interesadas y los grupos representantes de la población impactada compartan la misma información y conozcan los planes de cada uno de los mecanismos a ejecutar.

Realizar sesiones de trabajo con las organizaciones sociales para establecer acuerdos de diseño, uso, aprovechamiento y apropiación de las plataformas de comunicación existentes para la aplicación de los mecanismos y definir la forma de trabajo en la comunidad.

Celebrar sesiones de trabajo en las que se de a conocer información relevante sobre la planeación y ejecución de obras, en relación con la ejecución de los tres mecanismos.

Dar seguimiento, con las organizaciones sociales identificadas, a los resultados de las consultas y sobre las acciones de gestión social (por ejemplo, de gestión social, censos de las poblaciones de influencia, inventarios de bienes, diseño colectivo de programas de restitución, medidas de mitigación a ser aplicadas, entre otras).

Informar y ratificar con la comunidad los resultados de las consultas.

Oficializar los resultados y las decisiones derivadas del proceso consultivo.

Diseminar los documentos oficiales generados (a través de la plataforma digital).

Realizar sondeo sobre la satisfacción de la participación social durante la ejecución de la Estrategia (métodos tradicionales y plataforma digital).

Llevar a cabo jornadas informativas y audiencias públicas para presentar resultados generales, logros y alcances de la participación social y de los procesos consultivos, integrando los resultados de los indicadores de monitoreo.

PRODUCTOS

- Versión final de la agenda con las actividades a realizar según los planes del MIC, MCP y MQR.
- Minutas o informes de reuniones con los diversos actores.
- Documentos con los acuerdos celebrados entre las partes.
- Documentos oficiales que resulten de las negociaciones y del proceso de consulta.

e) Entregables y documentos oficiales que avalen y ratifiquen cada uno de los procesos llevados a cabo (censo, programas aprobados, ordenanzas, etc.), así como su validación comunitaria.

f) Reportes de seguimiento y atención a las quejas y reclamos.

8

Monitoreo y evaluación para la mejora constante

Revisar y hacer ajustes finales al Instrumento de Monitoreo de Indicadores de acuerdo con las actividades definidas en los planes de cada uno de los mecanismos.

Establecer una agenda para el seguimiento de los indicadores establecidos para cada uno de los mecanismos; esto se señala directamente en el IMI.

Definir acciones específicas para la mejora de los indicadores que no cumplan con los niveles esperados.

Desarrollo de un reporte mensual por parte del equipo operativo.

Realizar jornadas informativas sobre logros y resultados de la Estrategia con los y las representantes sociales para validar los resultados.

Establecer los términos de referencia para una evaluación independiente, la cual puede ser realizada por una ONG con experiencia en procesos similares en el territorio impactado.

PRODUCTOS

a) IMI con los resultados integrados de acuerdo con las actividades realizadas.

b) Minutas o informes de los eventos.

c) Reporte general de la evaluación de los indicadores por mecanismo.

d) Informe de la evaluación independiente.



Barrio Tacumbú.
Fotografía: Leonardo Méndez



Barrio Tacumbú.
Fotografía: Fotociclo

03

Plataforma digital Colabmap

Plataforma digital: Colabmap

La Estrategia de Comunicación y Participación Social se apoya en una plataforma digital, llamada Colabmap, que funge como un canal de ejecución de los mecanismos. La plataforma busca ser un repositorio permanente de información actualizada y validada oficialmente, además de permitir el diálogo bidireccional, ágil, directo e incluyente entre los organismos ejecutores y las audiencias.

La plataforma contiene diversas funcionalidades que responden al diseño de la Estrategia, entre las cuales destaca la disseminación constante de información actualizada. La plataforma digital cuenta con tres módulos de participación (para los usuarios generales)⁴ dirigidas a distintas situaciones.

A través de estas tres modalidades de participación social, la plataforma facilita la formación de opiniones y la participación informada de los usuarios, lo que contribuye al fortalecimiento de una ciudadanía activa que propone y reconoce todos los pasos del proceso, así como el involucramiento de todos los actores. La plataforma digital permite poner a consulta planes o proyectos en una ciudad, ingresar información acerca de los retos cotidianos de la población y proponer soluciones innovadoras y aterrizadas a la realidad de cada contexto. Como consecuencia, se fortalece la formación de criterios para mejorar la toma de decisiones y la colaboración.

01



Consultas

Este módulo promueve la comunicación y participación de la comunidad en los procesos de consulta de un plan o proyecto específico. Las audiencias pueden contestar cuestionarios sobre el proyecto, levantar quejas e inquietudes, leer y comentar documentos de interés y enterarse de las noticias más relevantes del mismo. Estos cibernautas cuentan con un usuario y contraseña para acceder a la plataforma.

⁴ Dentro de la plataforma existen tres tipos de usuarios: administradores, analistas y generales. En este documento se hace referencia a aquellas funciones pertinentes únicamente para los últimos.

02



Monitoreo por facilitadores

Este módulo permite incluir información de un barrio por medio de una sola persona. Es posible que un referente comunitario o censista responda información agregada en un solo cuestionario en nombre de una familia o habitante del barrio. Estas personas deben crear un usuario y contraseña para acceder a la plataforma.

03



Sondeos

Son cuestionarios rápidos que se contestan a través de una URL específica. Cualquier persona con el enlace podrá responder ágilmente un cuestionario sin necesidad de registrarse a la plataforma o tener un usuario y contraseña.



Visualización del MIC

La plataforma digital sirve como apoyo permanente al MIC. Dentro de la plataforma existe una sección de noticias que brinda la información necesaria para la población de manera permanente. Esto permite el fácil acceso a las fases, avances, hitos y otras noticias relevantes del proyecto.

La plataforma genera análisis de la información obtenida de los cuestionarios de consulta con el propósito de impulsar la producción de información transparente y objetiva. Finalmente, gracias al factor geoespacial que incluye la plataforma, es posible comunicar de manera visual la información recolectada en territorio.

Sección de noticias sobre proyectos y planes

Se cuenta con un **blog informativo** donde se presenta información de interés para los usuarios de manera periódica. En esta sección se puede divulgar información sobre los avances del proyecto, fechas de ejecución, entre otras. Cabe mencionar que esta sección de la plataforma puede ser visualizada por cualquier usuario, incluso sin tener registro.

Revisión de documentos informativos

En la plataforma se pueden cargar **documentos** específicos de las diversas etapas de una consulta para asegurar que el usuario conoce toda la información relacionada al proyecto. Los usuarios pueden visualizar los documentos y realizar comentarios por secciones o páginas dependiendo de lo que defina la administración de la plataforma.

Información geográfica

Dentro de la información capturada por la plataforma, se pueden generar mapas de calor y nubes de puntos para representar gráficamente los datos geográficos capturados. Esto sirve de apoyo para comunicar información puntual de zonas de intervención e identificar aspectos relevantes y de interés para el proyecto.

Visualización de la plataforma



Figura 6: Revisión de documentos informativos

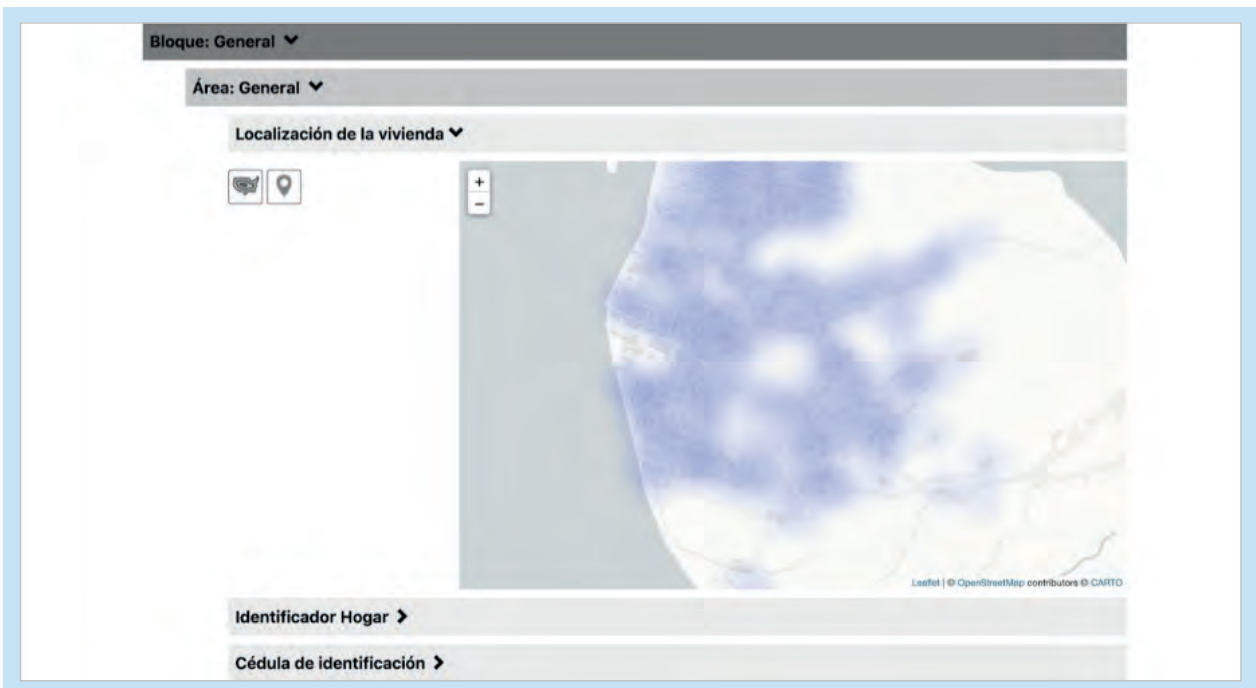


Figura 7: Información geográfica



Visualización del MCP

La plataforma digital sirve como apoyo permanente al MCP. El usuario administrador puede crear consultas para cada una de las fases o temas que necesiten ser sometidos a un proceso consultivo y colaborativo. Cada consulta puede incluir múltiples cuestionarios, a su vez con diversos tipos de preguntas: abiertas,

de opción múltiple, numéricas, booleanas y geoespaciales. En esta sección se presentan algunas visualizaciones y explicaciones de funcionalidades relacionadas al Mecanismo de Consulta y Participación. Las funciones están diseñadas con el objetivo de ser intuitivas y fáciles de usar para los usuarios.

Consultas

La plataforma permite dividir las consultas según los temas que se quieran incluir.

Cada tema puede tener diversas consultas dirigidas a audiencias distintas. A su vez, cada consulta contiene cuestionarios creados y modificados según las necesidades. Las respuestas se despliegan en la sección de Análisis, en donde se generan gráficas descargables para un análisis más profundo o para el desarrollo de los reportes a compartir con los actores relevantes.

Votación rápida para agilizar procesos

Es de suma importancia conocer la percepción acerca del proceso consultivo y participativo. Por lo tanto, la plataforma cuenta con una sección de encuestas rápidas que puede ser utilizada para este fin. Con tres íconos que denotan emociones, los usuarios pueden expresar su percepción respecto al proceso de consulta: 1) Satisfecho 2) Neutro 3) Insatisfecho. En dado caso de que el organismo ejecutor lo requiera, es factible utilizar este tipo de encuestas para conocer la percepción sobre otras temáticas.

Captura de información geográfica

Una de las opciones, para la creación de cuestionarios, es la de incluir preguntas espaciales. En éstas, los usuarios pueden localizar puntos en los mapas e incluir comentarios sobre los mismos.

Visualización de la plataforma

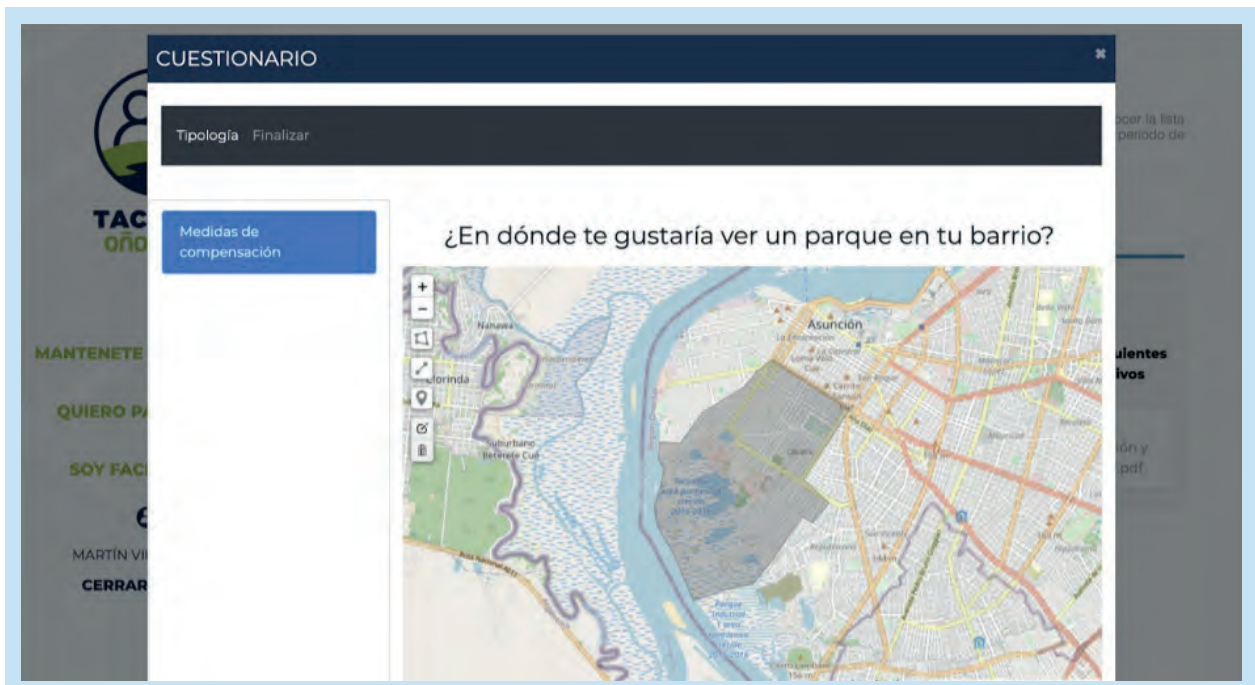


Figura 8: Revisión de documentos informativos



Visualización del MQR

Al igual que en los mecanismos anteriores, la plataforma digital sirve como apoyo permanente al MQR. La plataforma cuenta con un canal permanente para realizar quejas y reclamos de diversas consultas, y una sección para su seguimiento en tiempo real.

De esta manera los administradores pueden sistematizar de mejor manera el flujo de información para respetar el tiempo de solución indicado en el MQR.

Levantamiento de quejas en línea a través de la plataforma

La plataforma cuenta con una sección de consultas, quejas y reclamos la cual pone en contacto a los usuarios con las personas indicadas para resolver sus comentarios. Los responsables del seguimiento de estas quejas y reclamos canalizan los asuntos a las entidades responsables.

Seguimiento en tiempo real a las quejas y reclamos

Los usuarios pueden dar seguimiento a sus quejas y reclamos, conociendo en todo momento el estatus de los mismos. De esta manera, se busca disminuir la incertidumbre del proceso por parte de los usuarios finales.

Visualización de la plataforma

The screenshot shows a user interface for a facilitator. On the left, the user is identified as DANTE ZAYAS with a 'CERRAR SESIÓN' button. The main area is divided into three sections: 1) 'Tu opinión es importante, responde los siguientes cuestionarios.' with a 'CONTINUAR' button for 'VIVIENDAS TEMPORALES'. 2) 'Envía tu queja o reclamo.' with dropdown menus for 'Consulta, queja o reclamo', 'Proyecto', and 'Tema', followed by a text input field and 'Enviar' and 'Ver mis quejas' buttons. 3) 'Revisa y comenta los siguientes documentos informativos' with a document titled 'Programa piloto de la Estrategia de Comunicación y Participación Social - PRT.pdf'. Below these is a 'VOTACIÓN RÁPIDA' section asking for satisfaction with the 'Plan de Resentamiento Temporal', featuring three smiley face icons (sad, neutral, happy).

Figura 9: Seguimiento en tiempo real a las quejas y reclamos



Barrio Chacarita.
Fotografía: Jorge Sáenz

04

Promoviendo la participación
y comunicación social en
dos barrios de Asunción

Promoviendo la participación y comunicación social en dos barrios de Asunción

La Estrategia de Comunicación y Participación Social antes descrita se desarrolló para garantizar que proyectos de vivienda y desarrollo urbano cuenten con un sistema de participación y comunicación social de doble vía que incorpore la visión de los principales actores durante la ejecución y que atienda las posibles controversias. Como se mencionó anteriormente, la Representación en Paraguay de la División de Vivienda y Desarrollo Urbano (HUD) del BID trabaja en proyectos que permitan mejorar la calidad de vida de las y los habitantes de los Bañados Norte y Sur de la ciudad de Asunción, en Paraguay.

La población del Barrio Tacumbú se ve directamente afectada por las inundaciones estacionales y extraordinarias debido a las crecidas del Río Paraguay. Los asentamientos humanos informales han sido parte del crecimiento periurbano de la ciudad de Asunción y se encuentran en una situación de vulnerabilidad puesto que los impactos climáticos son mayores en términos de salud, pérdidas económicas y calidad de vida de la población. Aunado a esto, el barrio tiene deficiencias en términos de infraestructura y servicios adecuados. Esto genera impactos sociales, económicos y ambientales que repercuten en la calidad de vida de la población del barrio. En este contexto, el Plan de Rehabilitación y Vivienda del Bañado Tacumbú (PRVBT) busca brindar a la población una solución definitiva a las crecidas del río. Este Programa forma parte del

Plan de la Franja Costera, incluido en el Plan Urbano y Ambiental de la Municipalidad de Asunción (BID, 2018). El PRVBT incluye el diseño y ejecución de la Estrategia de Comunicación y Participación Social para fortalecer los procesos de comunicación y participación entre el gobierno y la comunidad del barrio. De manera que la toma de decisiones responda a procesos participativos, inclusivos y significativos, atendiendo las preocupaciones y las necesidades de los actores involucrados.

Ante la emergencia que planteó la COVID19 se evaluó si algunos principios o recursos de esta estrategia podrían apoyar ante la situación de incertidumbre que se vivía en el barrio de Chacarita Alta. Desde el gobierno nacional se manifestó el interés por identificar a los grupos más vulnerables y hacer llegar la ayuda de manera eficiente y efectiva. Para lo anterior, se hizo una adaptación de la plataforma digital que soporta la ECPS y se integró una herramienta de análisis geoespacial para agilizar el proceso de información periódica sobre temas relacionados a la salud, el empleo, la seguridad alimentaria, y servicios públicos. Se llevó a cabo un pequeño piloto en el que, en colaboración con las organizaciones de base, se recopiló información relevante sobre la situación de los habitantes del barrio. Si bien este piloto demostró la brecha digital existente, también permitió comprobar que es posible generar análisis ágiles para la toma de decisiones informadas.



A continuación, se presentan los casos de estudio para el Barrio Tacumbú y Chacarita Alta, en los que se promovieron buenas prácticas asociadas a la NDAS 10. A pesar de que el eje central de este aspecto del proyecto radica en la NDAS 10, por la naturaleza complementaria de estas guías se presentan ámbitos de aplicación de más de una normativa. El diseño del Programa para ambos casos incluyó lineamientos correspondientes al Sistema de Gestión Ambiental y Social (NDAS 1) en cuanto a los pasos de planificación-ejecución-verificación-acción, la identificación de las partes interesadas además de las oportunidades de colaboración que representan y la instauración de procesos efectivos de reclamo centrándose en la protección de los derechos humanos de los habitantes de Asunción (respetar sus necesidades). Al contemplar y velar por la salud y seguridad de la comunidad (NDAS 4) se buscó fortalecer la resiliencia de la misma evitando acelerar e intensificar las afectaciones ya existentes incluyendo riesgos de conflictos. Por otro lado, se partió del marco de la NDAS 5 sobre los riesgos que implican los reasentamientos con el fin de minimizar las afectaciones a la población y propiciar una transición suave.

Implementación de la ECPS en el Bañado Tacumbú

La colaboración es esencial

La ejecución de la estrategia depende de claridad en las actividades a realizar por parte de los organismos ejecutores; sin embargo, es imposible que tenga éxito sin la participación de la gente. Por esta razón, es esencial que los ciudadanos y los representantes de las organizaciones sociales se apropien de la ECPS y se reconozcan como parte de ella. Para esto, se debe proporcionar información “de manera oportuna, comprensible, accesible y adecuada,” (BID, 2021).

En el barrio de Tacumbú, se llevaron a cabo actividades que promovieron la apropiación de la Estrategia por parte de los residentes y por lo tanto promovió espacios de colaboración. Este proceso comenzó con la participación en la Mesa Interinstitucional instalada para que todos los actores involucrados en el PRVBT comentaran sobre los avances, retos y oportunidades del Programa. La Estrategia para fortalecer los canales de comunicación fue alentar una conversación sobre tema en común: la importancia de la comunicación y la participación de las y los ciudadanos del barrio. Se explicó la intención y los esfuerzos en curso por crear una imagen para la estrategia comunitaria y su plataforma digital. Se enfatizó la importancia de su retroalimentación, como usuarios y usuarias de la plataforma, en términos de satisfacción y cumplimiento de expectativas y compromisos.

A raíz de esto, se logró un hito definitivo en el desarrollo del proyecto: co-creación, cooperación y coordinación entre las diferentes instancias, actores e instituciones involucradas.

El proceso fue totalmente colaborativo. Un grupo de representantes sociales compartieron su visión del barrio: nombres, imágenes y colores que más significativos les resultaron para la construcción de la identidad del lugar.

El nombre elegido fue “Tacumbú Oñondive”. Esta última palabra significa “juntos” en Guaraní, una de las lenguas nacionales.

Las y los participantes expresaron cómo esta palabra representa el sentido de lograr mayores avances mediante la unidad de Tacumbú. De ahí proviene la razón de ilustrar en el logo a dos personas juntas en un camino, el cual también se relaciona con el río de Paraguay, rodeados de vegetación. Durante las siguientes dos semanas, el proyecto tomó el rumbo deseado. Todos los participantes tenían una meta en común y trabajaban en conjunto. No sólo coincidían en el diseño de la imagen sino también unían esfuerzos para consolidar la estrategia de comunicación con la que se presentaría el proyecto a futuro.



Figura 10: Identidad gráfica elegida

De la teoría a la práctica

Para llevar a cabo la adaptación de la ECPS a un caso práctico se diseñó un plan piloto para ejecutar los tres mecanismos de la ECPS

y proponer un instrumento de monitoreo de indicadores específico para el Plan de Consulta de la primera fase del PRVBT: El Plan de Reasentamiento Temporal (PRT).

El PRT es un compromiso que adquirió el gobierno de Paraguay para planificar y elaborar las estrategias sociales relacionadas con la ubicación de las familias en el barrio temporal.

El desarrollo del PRT incluye el programa y presupuesto de reasentamiento de acuerdo con la actualización del censo del polígono de afectación. Con la información proveniente de dicho censo, se identificaron a las familias afectadas, así como los impactos y se definieron los criterios de elegibilidad y las opciones de compensación necesarias. El PRT es un proceso de reasentamiento en

conformidad con las políticas nacionales, el marco institucional del gobierno de Paraguay y con las políticas del BID, en particular la OP710 sobre reasentamiento involuntario.

La OP710 establece que deben implementarse medidas de mitigación y de compensación necesarias

para asegurar que durante el reasentamiento involuntario se reduzca al mínimo la perturbación de las familias afectadas y que sus condiciones de vida no se modifiquen; en todo caso, se busca que éstas mejoren. De igual manera, establece que éste debe de ser un proceso en el que los afectados participen de manera activa. Para esto, el PRT debió de ser sometido a consulta. Las observaciones, comentarios y sugerencias expresados por los afectados fueron incorporados en la versión final del PRT. Este proceso participativo incluyó el diseño y la ejecución de un mecanismo de quejas y reclamos.



Acercamiento participativo y colaborativo.

El Bañado Tacumbú se caracteriza por tener un tejido social robusto. Gracias al trabajo transparente y colaborativo en conjunto con la comunidad, se logró una mayor apropiación de la estrategia.



Consultas públicas robustas para un programa integral.

La ECPS integra tres componentes que establecen los canales de comunicación y participación para la ejecución de los tres componentes del PRVBT relacionados a la construcción de viviendas de interés social, la recuperación ambiental de la zona y la generación de condiciones de sostenibilidad económica para el barrio.



Una identidad representativa y valiosa para la comunidad.

En conjunto con las organizaciones sociales del barrio, se estableció el nombre y paleta de colores de la herramienta. Ésta hace alusión a la unión de la comunidad y al río emblemático del barrio.

Lección aprendida

La comunicación como herramienta para la generación de confianza.

La comunicación directa y trabajo en territorio fue clave para facilitar el diálogo significativo con la comunidad. Esto fomenta mayor confianza entre los habitantes del barrio y los organismos ejecutores del Programa.



Barrio temporal Tacumbú.
Fotografía: Leonardo Méndez



Identificación de grupos vulnerables en Chacarita Alta durante COVID19



A pesar de ser uno de los asentamientos más antiguos de la ciudad, el barrio Ricardo Brugada, ubicado en el Bañado Norte de Asunción y mejor conocido como la Chacarita, sigue teniendo deficiencias importantes en cuanto a servicios básicos y calidad de vida hasta la fecha.



Los primeros asentamientos de la Chacarita datan del siglo XVIII. A excepción de otras zonas de Asunción, la Chacarita no se vio beneficiada por la reforma urbanística de 1821 que consistía en el enderezamiento y ensanchamiento de las calles, así como la nivelación del suelo a fin de evitar los daños causados por los raudales (Causarano, 2017). Por lo tanto, su condición de asentamiento informal prevaleció

mientras que la migración del campo a la ciudad seguía su curso. Desde entonces, el fenómeno se ha caracterizado por una precarización de la calidad de vida de la población migrante, la cual habita zonas inundables inadecuadas para el uso habitacional (Amarilla Riveros, 2018; Estigarribia et al., 2018). Estas zonas también se distinguen por su alto grado de degradación ambiental (Estigarribia, González y Galán, Sagüi, & Vuyk, 2019).



Barrio Tacumbú.
Fotografía: Leonardo Méndez

• Barrio Chacarita Alta

- Es un asentamiento consolidado ubicado en la costa norte del Río Paraguay. Según el censo de población y vivienda realizado en julio del 2014, hay alrededor de 3,000 habitantes y 735 viviendas.

Según la Encuesta Permanente de Hogares DGEEC 2015, el ingreso promedio de las familias en el barrio es de 2.000.000 gs al mes, lo cual es 23% menor que el promedio en el centro urbano. Hay una alta proporción de mujeres que se identifican como jefas de hogar (52%). El barrio está localizado en un área geográfica estratégica por su proximidad al centro histórico de Asunción y su posición elevada sobre la costa norte, siendo uno de los asentamientos informales más antiguos de la ciudad y con mayor densidad poblacional.

Unas de las mayores problemáticas son la ausencia de alcantarillado sanitario y drenajes pluviales, y la existencia de barrancos y quebradas que representan un riesgo para la población. El censo identificó que 37% del total de viviendas están en zonas con riesgos de deslizamiento. Los barrancos son utilizados como vertederos de basura a cielo abierto y 59% de las viviendas declararon que eliminan aguas residuales en ellos. Los riesgos se incrementan al asociarse a la contaminación de suelos por arrastre de basuras y en general a los impactos sanitarios que supone la acumulación de decenas de toneladas de residuos, en un entorno densamente poblado (4.4 personas por hogar), a pocos metros del centro histórico. El 98% de las viviendas tienen servicios de energía eléctrica y el 46% de agua de la red pública, en ambos casos con una combinación de conexiones formales e informales. El asentamiento no está integrado a la trama urbana del centro. Por el contrario, presenta una retícula distinta a la regular, conformada por calles que se interrumpen y una compleja red de pasillos en una topografía en pendiente. Hay pocos equipamientos sociales, inexistentes espacios públicos y problemas de inseguridad, asociados a actividades al margen de la Ley. 1.7. Otras de sus características es la proporción significativa de hogares que no tienen empleo ni ingresos permanentes; sólo 37% de los encuestados entre 14 y 65 años indicó estar ocupado.

Ante esta situación, y como parte de un macro plan de mejoramiento de barrios a ser implementado por el Ministerio de Urbanismo, Vivienda y Hábitat (MUVH), surge en 2016 el proyecto de Mejoramiento Integral del Barrio Chacarita Alta (MIB). El MIB se encuentra enmarcado, junto con un componente de fortalecimiento de la gestión y otro de mejora de barrios en toda el área Metropolitana de Asunción, dentro del plan de mejoramiento de barrios denominado “Programa de Mejoramiento de Vivienda y del Hábitat”. Siguiendo los lineamientos del MPAS del BID, el programa tiene el objetivo de disminuir las brechas de desigualdad, principalmente en cuanto a la regularización de la ocupación de los terrenos colindantes al río Paraguay y las oportunidades de organización comunitaria en los barrios.

El objetivo específico del MIB consiste en mejorar la calidad de vida de los pobladores del barrio Chacarita Alta, a través del proceso de la participación comunitaria y promoviendo la inclusión social, la identidad barrial y la sostenibilidad ambiental.

Se consideran diversas líneas de acción para cumplir con el objetivo del proyecto: ordenamiento territorial, recuperación y sostenibilidad ambiental, mitigación de riesgos, infraestructura y servicios básicos, mejoramiento de la conectividad, puesta en valor del patrimonio, fortalecimiento de la economía, entre otros. El MIB cuenta con el financiamiento del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y con la colaboración de la Municipalidad de Asunción, Hábitat para la Humanidad y Empresa de Desarrollo Urbano (EDU) en el componente social (MUVH, MAC & BID 2019).

Es en este contexto, y ante la situación de vulnerabilidad de las familias del Barrio de la Chacarita Alta, exacerbada a raíz de la pandemia global del COVID-19, surge el proyecto del Piloto de Colabmap COVID-19 en la Chacarita Alta. El piloto se da a partir del interés del gobierno de Paraguay de relevar información acerca de las condiciones de la

población de la Chacarita Alta y monitorear la situación del barrio tanto durante la pandemia como una vez terminada esta.

El objetivo principal de este piloto consistió en mejorar la atención a las necesidades de la población del Barrio de la Chacarita Alta a través del intercambio ágil, eficiente y bidireccional de información entre el barrio y el gobierno sobre las condiciones de las familias que lo habitan. De esta manera, el gobierno abre un canal continuo para contar con información relevante para mejorar la atención a los grupos más vulnerables.

Para relevar la información fue necesario identificar las estructuras organizativas del barrio. Existen dos subdivisiones populares dentro del sub-barrio de la Chacarita: la Chacarita Alta y la Chacarita Baja. La calle Florencio Villamayor actúa como línea divisoria imaginaria entre las dos zonas del sub-barrio, con la Chacarita Baja al norte y la Chacarita Alta al sur de la calle. En primera instancia la principal característica que diferencia las dos zonas es su elevación, que es de donde la Chacarita “Alta” recibe su nombre, al estar localizada en su mayoría arriba de la cota inundable. Sin embargo, dada la exposición de los Bañados a inundaciones, el encontrarse por encima de la cota inundable de 64 msnm también implica una calidad de vida mayor relativa a la Chacarita Baja.

A su vez, en la Chacarita Alta se fue formando una subdivisión popular del territorio en varios sectores, todos estos caracterizados por una fuerte identidad colectiva entre sus pobladores. La Chacarita Alta, con 15 hectáreas de extensión, se divide en 13 sectores (a su vez conformados por una o más manzanas) los cuales fueron nombrados en alusión a un dato o momento histórico y significativo para la población. Lo anterior empodera a los pobladores y resulta en una fuerte identidad colectiva dentro de los sectores que habitan. Se ha observado que entre la

población existe un consenso respecto a la demarcación de los sectores, donde se usan los pasillos, calles principales, puentes y cauces como señales físicas de delimitación y enlace entre cada sector (MIB, 2019).

Dentro del barrio existen 24 organizaciones estratégicas que cuentan con un amplio reconocimiento e incidencia en las dinámicas sociales y territoriales, las cuales se enfocan en realizar trabajo de articulación, ofrecer servicios de interés y actividades en varios ámbitos de la comunidad. Dentro de estas agrupaciones destacan las comisiones vecinales y los referentes locales cuyo rol principal es la movilización dentro los sectores en los que se organiza el barrio de Chacarita (MIB, 2019).

En el barrio colaboran 29 referentes locales, de los cuales hay 13 referentes

coordinadores de cada sector del barrio y un referente principal. Cada uno de los referentes locales es responsable de uno o dos pasillos dentro de su sector, es decir cada uno está en contacto con las familias que viven en esos pasillos, mientras que los referentes coordinadores se encargan de transmitir información relevante para su sector proveniente de distintas reuniones con dependencias gubernamentales o asociaciones civiles. Por último, el referente principal se encarga de representar a estas agrupaciones en sesiones de trabajo. Es importante destacar que, a pesar de no ser un sector, la comunidad percibe a la Pastoral Social⁵ de Chacarita Alta con la misma importancia de otros sectores. Esto amerita que exista un referente propio para ella y con la misma importancia y responsabilidades que los otros sectores formales del barrio.

Buenas prácticas en relevamiento de datos asociados a necesidades de las comunidades

Ante los retos que representa el COVID-19 en la actualidad, se han realizado esfuerzos en torno al relevamiento de datos con plataformas digitales para la participación comunitaria en regiones de América del Sur y en el sur de Asia. Estos esfuerzos coinciden en ser estrategias de respuesta ante las externalidades derivadas por la pandemia. A continuación, se describe el objetivo de cada uno.

- **Caminos de la villa COVID-19.** En esta plataforma los habitantes de las villas y asentamientos en la ciudad de Buenos Aires, Argentina, pueden georreferenciar problemáticas derivadas de la crisis de COVID-19, obtener información relevante para la prevención ante la pandemia y monitorear información sobre el proceso de urbanización de las villas (*Open government parthnership*, 2020; Caminos de la villa COVID-19, 2020).
- **datos-cuarentenaBO.** Este repositorio recoge, georreferencia y comparte datos abiertos sobre el abastecimiento de mercados, servicios administrativos y de asistencia social y la ubicación de distintas unidades de salud en los departamentos de Bolivia. Este esfuerzo tiene el objetivo de promover la participación de actores de distintos sectores para generar productos informativos como visualizaciones georreferenciadas, aplicaciones y análisis de datos que informen la planificación territorial y la toma de decisiones en el contexto de la crisis del COVID-19 en el país (Laboratorio tecno-social, 2020).

⁵ La Pastoral Social Nacional Cáritas Paraguay es un organismo que impulsa acciones sociales que promuevan la dignidad y los derechos humanos como parte de la misión de la Iglesia Católica. Promueven el desarrollo integral y sostenible y trabajan a favor de grupos vulnerables fomentando la participación ciudadana. Para más información, visitar la página web: <http://pastoralsocialnacional.org.py/la-pastoral/>

- **Rede Pesquisa Solidaria.** Investigadores de la Universidad de São Paulo y del Centro Brasileño de Análisis y Planificación (Cebap), todos miembros de la Red de Investigación Solidaria, realizaron dos relevamientos de encuestas a 72 líderes comunitarios de las áreas periféricas de las regiones metropolitanas de São Paulo, Río de Janeiro, Belo Horizonte, Recife, Salvador y Manaus y el Distrito Federal. El relevamiento busca identificar las principales preocupaciones derivadas de la lucha contra el COVID-19 de los habitantes de estas comunidades (Rede Pesquisa Solidaria, 2020; Folha de S.Paulo, 2020).
- **FrenaLaCurva.** En Chile, una red cooperativa de ciudadanos se adhirió a esta iniciativa, generada en Aragón, España, que busca crear un sistema comunitario de georreferenciación en el cual los ciudadanos pueden identificarse y ubicarse en un mapa de Chile para ofrecer y recibir ayuda de la red. Las categorías de asistencia son alimentación, higiene, ayuda psicológica y orientación social (Frenar la curva, 2020; Open government parthnership, 2020).
- **Siap Tanggap Semarang.** En Indonesia, se utiliza una herramienta digital en la ciudad de Semarang para monitorear la evolución de las necesidades de la población durante la pandemia del COVID-19. Los referentes comunitarios ingresan a la plataforma a través de su número de identificación nacional para reportar semanal y mensualmente el estado de su comunidad frente a temas de salud, actividad económica y seguridad alimentaria (CAPSUS, 2020).

Estos esfuerzos presentan lineamientos que son similares a los que guían la prueba piloto en el barrio de Chacarita Alta.

Estos lineamientos promueven experiencias con resultados positivos y útiles para diagnosticar una problemática y contexto concreto para tomar decisiones basadas en evidencia. Es importante mencionar que esta información proviene de la participación de los habitantes de zonas urbanas vulnerables (Open Government Partnership, 2020). Estos son los siguientes:

- **Creación de estrategias de respuesta participativa ante el desastre, incluyendo los casos donde se colabora con la sociedad civil y los ciudadanos.** De manera similar a los proyectos anteriores, la prueba piloto convoca a los referentes de los sectores que conforman el barrio de Chacarita Alta para participar en la recolección de información actualizada sobre la situación de vulnerabilidad que enfrentan las familias. De esta manera se prioriza el NDAS 1 respaldando la colaboración entre las partes para prevenir los riesgos sociales y ambientales en el barrio.
- **Empleo de plataformas digitales o aplicaciones que promueven información de doble vía y que promueven la participación de la ciudadanía,** en conformidad con la NDAS10. La plataforma Colabmap COVID-19 cuenta

con especificaciones técnicas que permiten a los usuarios consultar y opinar sobre documentos y noticias publicadas, proporciona espacios para presentar quejas y reclamos sobre necesidades de su sector, además de promover la participación de la ciudadanía a través de consultas con cuestionarios sobre diversas temáticas relacionadas con las externalidades por el COVID-19.

- **Construcción de confianza entre el gobierno y los ciudadanos al mantener una vía de comunicación abierta y constante para llegar a las comunidades vulnerables.** Para esta prueba piloto, el gobierno de Paraguay despliega acciones para que los referentes puedan informar sobre las necesidades específicas en cada sector.
- **Transformación de la información a acciones.** Los datos recopilados pueden ser utilizados por el gobierno de Paraguay para diagnosticar las problemáticas específicas en cada sector, así como para diseñar planes, programas o acciones concretas de desarrollo económico, reducción de riesgos, entre otros. Esto con el objetivo de atender las necesidades particulares de las familias.

Las herramientas utilizadas



La plataforma digital Colabmap COVID-19 tiene el objetivo de recolectar, analizar y visualizar información sobre los retos, necesidades y realidades que enfrenta una comunidad determinada. Esta plataforma web promueve el ingreso de datos por medio de cuestionarios para reportar semanal, quincenal, mensual o semestralmente las condiciones actuales de esa comunidad en temas como salud, seguridad económica, laboral, alimentaria o la calidad de los servicios públicos; u otros temas que los administradores de la herramienta decidan. La herramienta permite analizar y procesar la información en distintas escalas: por vivienda, sector, barrio o ciudad. Esto facilita el análisis de datos demográficos referenciados para la toma de decisiones con información actualizada y veraz.



Integrada a la herramienta Colabmap COVID-19, se entregó una herramienta de análisis llamada Urban Hotspots. Esta es una herramienta web de planeación urbana que identifica puntos de intervención dentro de la ciudad. Urban Hotspots realiza análisis multi-criterio con diversas variables, por ejemplo, la ubicación de personas mayores de 65 años y con enfermedades crónicas, la ubicación del mayor número de habitantes lejos de servicios de salud, o de habitantes sin acceso a redes de comunicación o transporte, entre otras. Con esto es posible obtener un diagnóstico de la situación actual de la ciudad, identificando así ubicaciones ideales para algún proyecto o plan de mejora. Esta herramienta fue utilizada para realizar los análisis descritos en las siguientes secciones.

Lograr el análisis geoespacial esperado requirió identificar la información disponible sobre las condiciones de las viviendas. La información disponible provino del “Proyecto de Mejoramiento Integral del Barrio Chacarita Alta” del cual resaltan el “Censo poblacional del barrio de Chacarita Alta 2016” producido por Investigación para el Desarrollo y el “Relevamiento Planialtimétrico 2017” del Centro de Investigación, Desarrollo, e Innovación de la Universidad Nacional de Asunción. El Censo poblacional del barrio de Chacarita Alta 2016 provee información a dos escalas: vivienda y hogar. La primera presenta datos sobre las características físicas de las edificaciones, el número de hogares por vivienda o el acceso a infraestructura básica (generalidades de la vivienda, riesgos, precariedad de la vivienda y sanidad). La escala hogar se refiere al conjunto de personas que habitan la misma vivienda y comparten la alimentación y el presupuesto de ésta (datos sociodemográficos, salud y actividad económica).

Con el Relevamiento Planialtimétrico 2017 fue posible establecer el contexto espacial del barrio. Permitiendo la identificación de los sectores, lotes, y edificaciones, así como de elementos del espacio público como vegetación, mobiliario y alumbrado que caracterizan al barrio. La información de ambos esfuerzos fue procesada dentro de la herramienta

Urban Hotspots, de manera que se logró georeferenciar la información disponible del barrio de Chacarita Alta.

Una vez que se contó con el contexto espacial y las condiciones generales de la vivienda, se establecieron temas relevantes para la recolección de información durante la prueba piloto. Estos fueron aterrizados después de realizar ejercicios de validación con organizaciones civiles, instituciones de gobierno, y referentes locales del barrio de Chacarita Alta. Para cada uno de estos temas se redactaron preguntas que constituyen los cuestionarios a ser respondidos por los referentes sociales durante la prueba piloto. Los temas incluidos son los siguientes:

1. Información general sobre las familias
2. Sintomatología por COVID-19
3. Vulnerabilidad ante el COVID-19
4. Empleo y actividad económica
5. Seguridad alimentaria
6. Servicios públicos
7. Principales preocupaciones

El relevamiento de información se realizó a través de dos cuestionarios: uno general y otro quincenal. El cuestionario general tuvo el objetivo de obtener información de aspectos particulares sobre las familias de

cada vivienda, con la finalidad de caracterizar e identificar grupos vulnerables. El cuestionario quincenal recopiló información sobre temas como sintomatología por COVID-19, empleo, seguridad alimentaria y servicios públicos. Estos cuestionarios fueron distribuidos de manera física, y posteriormente se cargaron los resultados a la plataforma Colabmap.

El equipo social del MUVH asistió a los hogares de los referentes comunitarios participantes para llenar los cuestionarios.

El equipo de CAPSUS brindó asistencia en un par de sesiones de visita con los referentes comunitarios, explicando el objetivo y uso técnico de la herramienta a utilizar. Estas intervenciones consistieron en videollamadas directas con los referentes comunitarios para brindar una mayor confianza.

Los resultados del análisis de la información

El piloto funcionó para identificar las viviendas más vulnerables del barrio y otros aspectos relevantes relacionados al entorno y la sintomatología de COVID-19, empleabilidad, seguridad alimentaria y servicios públicos.

El uso de las herramientas digitales Colabmap y Urban Hotspots permitieron la recolección y análisis de datos del territorio con el propósito de monitorear la situación en tiempo real y dirigir esfuerzos concretos para apoyar a las familias del barrio. Asimismo, se identificaron las principales preocupaciones por parte de los referentes comunitarios y algunas propuestas para el mejoramiento social, económico y ambiental del barrio. En los siguientes párrafos se describen algunos de los resultados de este análisis.

Es posible que el hacinamiento sea un fenómeno predominante en el barrio. En el 46 % de las viviendas habita más de una familia, lo cual indica la posibilidad de que el espacio por persona sea reducido. Esta característica adquiere mayor relevancia en el contexto de la pandemia de COVID-19. Entre menor sea el espacio dentro de la vivienda, es más difícil seguir las recomendaciones de distanciamiento

y aislamiento personal en caso de algún contagio. Para obtener mayor claridad respecto a esta observación, se recomienda hacer un análisis posterior en Urban Hotspots del número de recámaras y habitantes por vivienda para determinar el nivel de hacinamiento real en el barrio.

Debido a que más de la mitad de las jefas de familia en el barrio son mujeres, es fundamental crear políticas con perspectiva de género, tomando como base el empoderamiento de la mujer. El 54 % de las viviendas reportó tener a una mujer como jefa de familia. Debido a que tradicionalmente se les atribuyen más responsabilidades en el hogar, aunado con el rol de jefa de familia, es importante diseñar esfuerzos para favorecer a las mujeres. Partiendo de las recomendaciones que establece la NDAS 9 (Igualdad de género) se identificarán y contemplarán los impactos desproporcionados en tema de género para trabajar en subsanar las desventajas y el involucramiento posiblemente desigual.

Al momento del relevamiento de información, se logra identificar el sector Huracán como un foco de contagio de COVID-19 en el barrio. De todas las viviendas encuestadas, solo aquellas del sector Huracán reportaron síntomas graves y leves de COVID-19. En particular, la vivienda H0311

reportó un caso positivo de COVID-19 tras la realización de una prueba. Aunado al caso positivo de COVID-19, la vivienda H0311 se considera crítica debido a la presencia de un

adulto mayor de 60 años, 3 niños menores de 5 años y por presentar dificultad para cubrir necesidades de alimentación.



El barrio cuenta con grandes rezagos económicos y de empleabilidad, los cuales han empeorado con la pandemia. El 85 % de las viviendas dependen del trabajo informal, por lo que es fundamental impulsar la creación de empleos formales alrededor del barrio y ejecutar esfuerzos de capacitación laboral. Asimismo, debido a la pandemia del COVID-19, alrededor de la mitad de los jefes de familia han perdido su empleo y se ha reducido el salario de casi todos los que aún conservan su trabajo. Se identificó a las viviendas F3511 y G0911 en una situación crítica debido a sus reportes de pérdida de empleo, la presencia de más de dos grupos vulnerables y las dificultades para cubrir los gastos de alimentación.

Asimismo, debido a los efectos económicos de la pandemia, la seguridad alimentaria se redujo en el barrio. Alrededor del 50 % de las viviendas reportó dificultades para cubrir los gastos de alimentación de las familias. Más allá de la existencia de iniciativas, como las Ollas Populares, es importante priorizar estos esfuerzos para atender a los hogares más vulnerables. El análisis de resultados permitió identificar a las viviendas F7511 en Oriental Alto / Mini Santos y I0311 en Huracán como aquellas con problemas de alimentación y que aún no han recibido apoyo de programas del gobierno.



Barrio temporal Tacumbú.
Fotografía: Leonardo Méndez

Cerrando brechas hacia la era digital universal

Para lograr una mejor planeación urbana a través de herramientas tecnológicas, es fundamental que la era digital nos incluya a todas y todos. Esto involucra cerrar las brechas tecnológicas en el territorio y crear la infraestructura física. El involucramiento de las autoridades responsables para generar información con base territorial, para lograr mejoría de las condiciones urbanas, es parte del proceso de digitalización necesaria en los gobiernos de ALC.

A raíz de la pandemia de COVID-19, la brecha digital existente dentro de la sociedad no sólo se ha evidenciado sino que se ha exacerbado (BID, 2020). Con las condiciones de aislamiento social ya sea parcial o total, que afectó fuertemente a las áreas informales, se ha impuesto la necesidad de acelerar la era digital buscando mayor inclusión y equidad.

A pesar de que la conectividad es considerada un servicio y derecho fundamental, en realidad se maneja como un privilegio del cual casi un tercio de la población latinoamericana no goza. De acuerdo con el informe “Las Oportunidades de la Digitalización en América Latina frente al COVID-19” (CEPAL y CAF, 2020) únicamente el 67 %, en promedio, de la población latinoamericana es usuaria de Internet. Incluso entre aquellas personas que disponen del servicio existen diferencias notables que obedecen a factores socioeconómicos, estratos sociales (edad, por ejemplo) y ubicación geográfica que agravan el panorama de muchas comunidades. Si bien la conexión remota ha permitido que muchos aspectos de la vida diaria se adapten a la nueva normalidad, es por esta misma razón que los grupos vulnerables son los más afectados.

Para lograr una planeación urbana integral, sostenible y efectiva es necesario que cada persona sea tomada en cuenta, creando la

infraestructura física necesaria y desarrollando las capacidades para su aprovechamiento. El reconocimiento de las desigualdades presentes en nuestra sociedad es el primer paso para el establecimiento de esfuerzos que permitan reducir dichas brechas tecnológicas y así construir oportunidades de desarrollo.

Aún cuando la existencia e implementación de herramientas digitales como ColabMap no va a disminuir directamente las carencias, son esfuerzos de esta índole los que visibilizan rutas alternas hacia una sociedad más conectada, que participa, gestiona y ejerce una vida política activa. En la experiencia en Chacarita Alta, por ejemplo, se exploraron distintas alternativas para ampliar la accesibilidad de las telecomunicaciones, como la posibilidad de colocar puntos de wifi y contratar paquetes de datos. La alternativa que se encontró como económicamente viable y contextualizada al barrio fue la gestión de dos telecentros con la CONATEL; los cuales ofrecen a las y los habitantes la posibilidad de acceder a internet y a dispositivos tecnológicos como computadoras y tabletas.

Las herramientas tecnológicas y plataformas digitales potencializan el alcance de los proyectos y expanden el espectro de influencia, y su uso efectivo requiere del marco institucional adecuado. Por ejemplo, a través del apoyo de las instituciones reguladoras, la implementación de normas y el fortalecimiento de capacidades entre los actores. Lo anterior cimienta, respalda e incentiva la participación de la comunidad a través de la tecnología y garantiza la visibilidad e inclusión de los grupos vulnerables. Es por esto, que en la actualidad, es de suma importancia que los proyectos de comunicación social urbana y de mejoramiento de barrio incluyan plataformas digitales que acerquen, entre sí, a los gobiernos y a las comunidades.

- **Los mecanismos de participación y comunicación social son fundamentales en la construcción de proyectos urbanos más inclusivos. Estos proyectos unen el conocimiento, los conceptos técnicos contemporáneos y las herramientas tecnológicas, las cuales son cada vez más robustas para identificar las necesidades reales de la población dentro del área de un proyecto.**

El diálogo entre gobierno y comunidades es fundamental para construir una visión sólida de las necesidades reales de regeneración de espacios urbanos, que necesitan convertirse en espacios de crecimiento y de oportunidades para todos. La Estrategia de Participación y Comunicación Social (EPCS) desarrollada para el Barrio Tacumbú en Paraguay une políticas socioambientales robustas e innovadoras proporcionados por el BID a las innovaciones tecnológicas que permiten aumentar el conocimiento de estas comunidades. La construcción de todos estos mecanismos tienen un importante objetivo final, **mejorar vidas.**



Barrio Chacarita.
Fotografía: Leonardo Méndez

05

Anexos y referencias

Anexo 1: Instrumento de Monitoreo de Indicadores (IMI)

El Instrumento de Monitoreo de Indicadores (IMI) es una hoja de cálculo que permite la medición, seguimiento y evaluación de indicadores de desempeño cualitativos y cuantitativos que forman parte de los tres mecanismos de la Estrategia de Comunicación y Participación Social: MIC, MCP y MQR. Se incluye una pestaña

de instrucciones que proporciona información general sobre el funcionamiento y contenido de la herramienta. El instrumento consta de cuatro pestañas adicionales a la de instrucciones, una por cada mecanismo que debe ser llenada semanalmente, más una consola donde se muestra el avance en la ECPS.

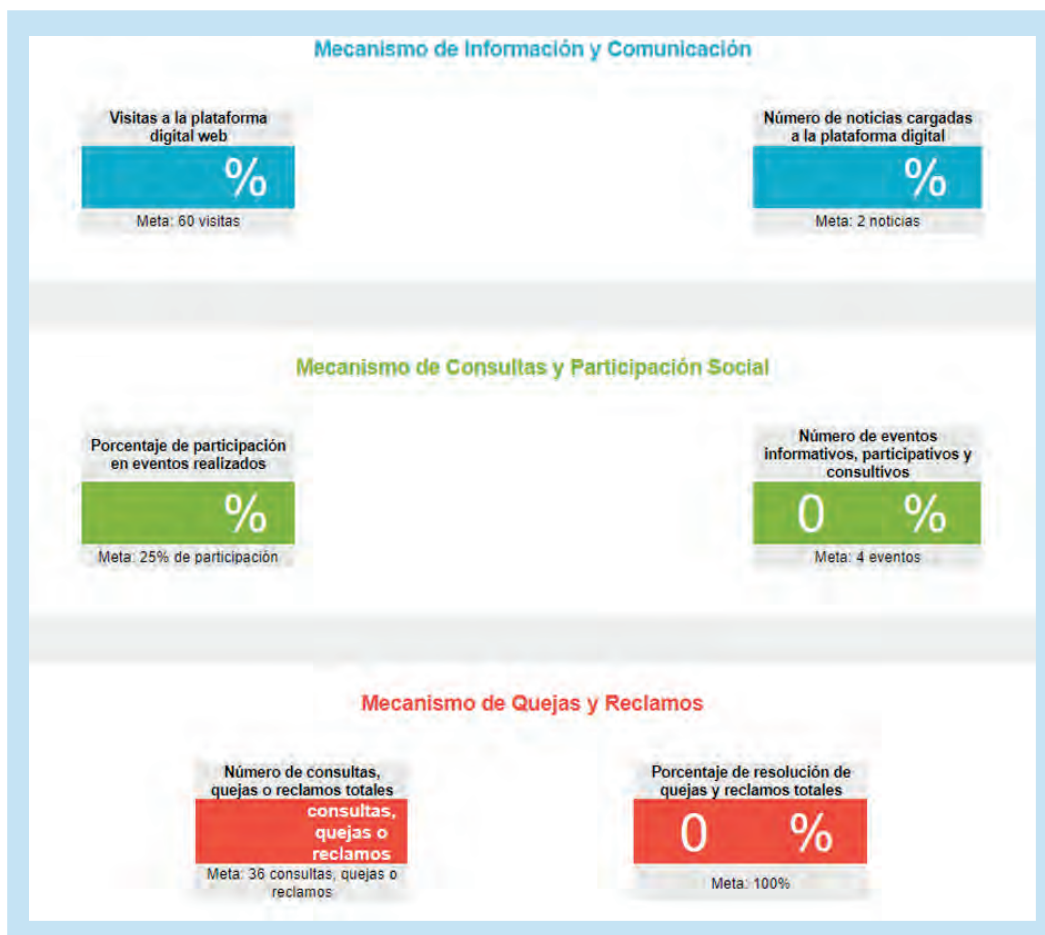


Figura A1.1: Visualización de la Consola

Indicadores	Tipo de respuesta	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Total	Avance (%)	Meta	Especificaciones
Procedimientos, procesos y responsabilidades claramente definidos										
Reporte de las funciones, autoridades y responsabilidades del equipo	Si / No			No			No logrado	0	Si	Existe un documento donde se describe al equipo.
La comunicación es abierta, permanente y de libre acceso										
Número de contenidos desarrollados para la etapa o fase del proyecto (publicaciones, comunicados y spots difundidos)	Cantidad						0	0	3	2 cápsulas informativas (EPCS y tutorial de la plataforma digital) y 1 infografía (EPCS)
Número de mensajes publicados en la plataforma por semana	Cantidad	1		1			2	100	2	2 noticias a la plataforma: socialización del EPCS, y presentación del PRT.
Número de visitas a la plataforma digital versión web	Cantidad	20		10	10		60	100	60	50% de 120 familias que conforman la muestra representativa
Número de descargas de la aplicación móvil	Cantidad						0	0	30	25% de 120 familias que conforman la muestra representativa
Existencia de registro de conversaciones y entrevistas con las partes interesadas	Si / No			Si			Logrado	100	Si	Se tiene evidencia documental como minutos, listas de asistencia, grabaciones, registro fotográfico, etc.
Diseño incluyente y sensible a las características del contexto social										
Número de mensajes clave que incluyen frases en guaraní	Cantidad						0	0	3	La mitad de los mensajes enviados a través del WA del Equipo CPS se envían en guaraní
Reconocimiento de las dinámicas comunitarias, así como del saber y memoria del lugar										
En una reunión presencial de la mesa interinstitucional se consulta con las organizaciones sociales que el PRT integra las tradiciones sociales y culturales de las familias habitantes del barrio de Bañado Tacumbú	Si / No			No			No logrado	0	Si	La mesa interinstitucional confirma la integración de tradiciones sociales y culturales.
Las actividades de información en el barrio utilizan las redes de comunicación que identifican los habitantes, como radios comunitarias y grupos de WhatsApp	Si / No			No			No logrado	0	Si	
Información de calidad, objetiva, coherente y homogénea en todos los medios de comunicación prevalecientes										
Los potenciales afectados reciben información sobre el PRT directamente en sus domicilios a través de los referentes sociales y por WhatsApp	Si / No			No			No logrado	8	Si	Se brindó información directamente en las viviendas y a través de los referentes y vía WA
Las familias reconocen los diversos medios y canales para obtener información, opinar sobre el PRT y para hacer llegar sus consultas, quejas y reclamos	Si / No			No			No logrado	8	Si	Se brindaron los materiales sobre los canales para obtener información
Apoyo permanente a los otros mecanismos										
Reuniones de coordinación entre los responsables de los mecanismos	Cantidad						0	0	5	1 por semana

Figura A1.2: Visualización de la evaluación del MIC

Indicadores	Tipo de respuesta	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Total	Avance (%)	Meta	Especificaciones
Inclusión participativa que reconozca las formas de organización y acción colectiva										
Número de eventos informativos, participativos, consultivos y de presentación de resultados	Cantidad						0	0	4	Como mínimo realizar 1 consulta vía telefónica, 1 consulta pública virtual o semi-virtual, y 2 grupos focales con jefes y jefas de familia, teniendo un total de 4 eventos.
Número de invitados a los eventos	Cantidad						0	0	90	Se enviarán las invitaciones, como mínimo, al 75% de las familias del barrio.
Número de asistentes a los eventos	Cantidad						0	0	30	25% de asistencia del total de las familias del barrio por sesión.
Número de usuarios cargados a la plataforma	Cantidad						0	0	30	1 por familia, considerando el 25% de la representatividad del barrio.
Número de comentarios registrados en los documentos cargados en la plataforma	Cantidad						0	0	20%	20% de las visitas a la plataforma consultan la documentación disponible.
Perspectiva de género y participación de grupos vulnerables										
Existencia y verificación de la aplicación de protocolos de inclusión participativa de mujeres y grupos vulnerables	Si / No			No			No logrado	0	Si	Se refiere a acciones específicas en la organización de los eventos informativos que promuevan que las mujeres y otros grupos vulnerables defiendan sus intereses, ideas o posturas. Por ejemplo: Actividades infantiles para mujeres que asisten con niñas y niños o sesiones específicas para mujeres (tomando en consideración las restricciones debido a la pandemia).
La participación de las mujeres dentro de los eventos celebrados (informativos, participativos, consultivos y de presentación de resultados) fue proporcional a la participación de los hombres	Si / No			No			No logrado	0	Si	Participaron tanto las mujeres como los hombres. Los resultados generados por las encuestas y listas de asistencia a eventos informativos son reportados distinguiendo entre la cantidad de mujeres y hombres que participaron en cada ejercicio.
La información generada se desagrega por género	Si / No			No			No logrado	0	Si	
Fortalecimiento de la construcción de ciudadanía y la corresponsabilidad										
Registro de la entrega de información en los eventos informativos (EPCS y FTR) con los asistentes	Si / No			No			No logrado	0	Si	Las presentaciones utilizadas durante las sesiones informativas se comparten con los referentes locales.
Número total de reportes de conclusiones por cada evento informativo (EPCS y FTR)	Cantidad						0	0	4	Se elaborará una minuta sobre los acuerdos, dudas y quejas manifestadas durante las sesiones informativas sobre las Estrategias de Participación y Comunicación Social y el PRT. Se archiva la lista de asistencia y se programa un reporte por cada sesión informativa.
Transparencia, rendición de cuentas y manejo responsable de datos										
Publicación de niveles de avance y documentación oficial obligatoria, de libre acceso	Si / No						0	No logrado	Si	Las sesiones informativas sobre el PRT fueron documentadas a través de fotografías.
Documentación, registro y reportes de los procesos participativos para cada uno de los eventos y actividades realizadas	Si / No			No			0	No logrado	Si	
Diálogo bidireccional y consulta pública informada, libre y significativa										
Número de respuestas a cuestionarios en la plataforma digital	Cantidad						0	0	10,00%	10% de las visitas a la plataforma responden a cuestionarios en la plataforma.
Número de respuestas a las votaciones rápidas sobre la calidad del proceso de consulta	Cantidad						0	0	30,00%	30% de las visitas a la plataforma realizan votaciones sobre la calidad del proceso de consulta.
Porcentaje de participaciones desagregados por resultados positivos y negativos	Cantidad						0	0	60%	60% de las respuestas de las votaciones rápidas son positivas.
Oficialización de acuerdos y resultados										
Reporte oficial de los acuerdos y comentarios clave provenientes de las reuniones, de los medios tradicionales, así como de la plataforma digital	Si / No			No			0	No logrado	Si	Se alcanzó acuerdo sobre la tipología de las viviendas temporales entre las familias y el MOFC.

Figura A1.3: Visualización de la evaluación del MCP

Indicadores	Tipo de respuesta	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Total	Avance (%)	Meta	Especificaciones
Resolución de quejas oportuna, neutra y fiable a través de medios accesibles										
Número de visitas a la oficina de atención de quejas y reclamos en el barrio.	Cantidad						0	0	36	30% de 120 familias visitaron la oficina de atención para solicitud de informes o presentación de una queja formal.
Número de quejas que recibieron respuesta dentro de los 10 días naturales después de recibidas	Cantidad						0	0	32	El 90% de las quejas reciben respuesta dentro de 10 días naturales.
Número de quejas y reclamos que recibieron confirmación de recibido dentro de los primeros 3 días naturales	Cantidad						0	0	36	El 100% de las quejas reciben respuesta dentro de 10 días naturales.
Número de reclamos que se comunican fuera del MQR	Cantidad						0	100	0	Se deben de identificar las quejas y reclamos realizadas en otros medios de comunicación fuera del MQR, por ejemplo, redes sociales.
Número de reclamos que escalaron a otros recursos (por ejemplo legales)	Cantidad						0	100	0	Ningún reclamo debe escalar a otros recursos.
Evaluación y monitoreo de la calidad de ejecución del mecanismo										
Registro de la totalidad de las quejas y reclamos en la plataforma.	Si / No			No			No logrado	0	Si	
Número de quejas y reclamos canalizadas y atendidas.	Cantidad						0	0	100%	Se atienden la totalidad de las quejas y reclamos.
Número de quejas y reclamos con reincidencia en el MQR.	Cantidad						0	100	0	Identificar las quejas y reclamos con reincidencia en el MQR.
Número de reclamos que se escalaron fuera del MQR	Cantidad						0	100	0	Ningún reclamo debe escalar fuera del MQR.
Apoyo a marcos legales e institucionales										
Se atienden las quejas y reclamos en tiempo y forma según las disposiciones oficiales.	Si / No			No			No logrado	0	Si	Apoyo a los artículos 117 y 40 constitucionales.
Oficialización de respuestas y rendición de cuentas										
Se hace público un reporte sobre los casos de reclamación y las reparaciones correspondientes.	Si / No			No			No logrado	0	1	Se realiza el reporte y se hace público.
Transparencia, imparcialidad, equidad e independencia del mecanismo										
Expertos independientes reportan sus opiniones sobre el MQR	Si / No			No			No logrado	0	Si	Se realiza un registro de las opiniones y en caso de ser necesario de las modificaciones al MQR.
Número de respuestas en la encuesta de satisfacción del MQR y su nivel de satisfacción.	Cantidad						0	0%	70%	70% de las personas que utilizaron el MQR lo encuentran como una herramienta útil o asignaron una calificación positiva.

Figura A1.4: Visualización de la evaluación del MQR

Anexo 2: Fichas de operación

Las siguientes figuras presentan la visualización de las diferentes secciones de la herramienta. Las fichas de operación son herramientas que sirven como guía de ejecución para las distintas actividades del programa, diferenciadas por audiencia. A continuación, a manera de ejemplo, se presentan tres fichas operativas correspondientes a una de tres fases del proceso de las familias elegibles para el Plan de Reasentamiento Temporal del PRVBT. Este extracto incluye primero la ficha de presentación (Figura A2.1) correspondiente a las familias elegibles para el PRT, la cual comprende una descripción de esta audiencia, objetivos, fases de su proceso de comunicación y mensajes

claves, así como una explicación del contenido que ésta antecede.

La Figura A2.2 muestra la ficha de operación para la *Fase 1: Presentación del PRT, criterios de elegibilidad y medidas de compensación* enfocándose en los pasos a seguir que deben desempeñar los diversos actores involucrados para alcanzar el objetivo general expuesto. De igual forma, se incluyen acciones y/o actividades a realizar para la operación de la plataforma.

Por último, la Figura A2.3 presenta la ficha operativa donde se enlistan los productos esperados para esta fase en particular.

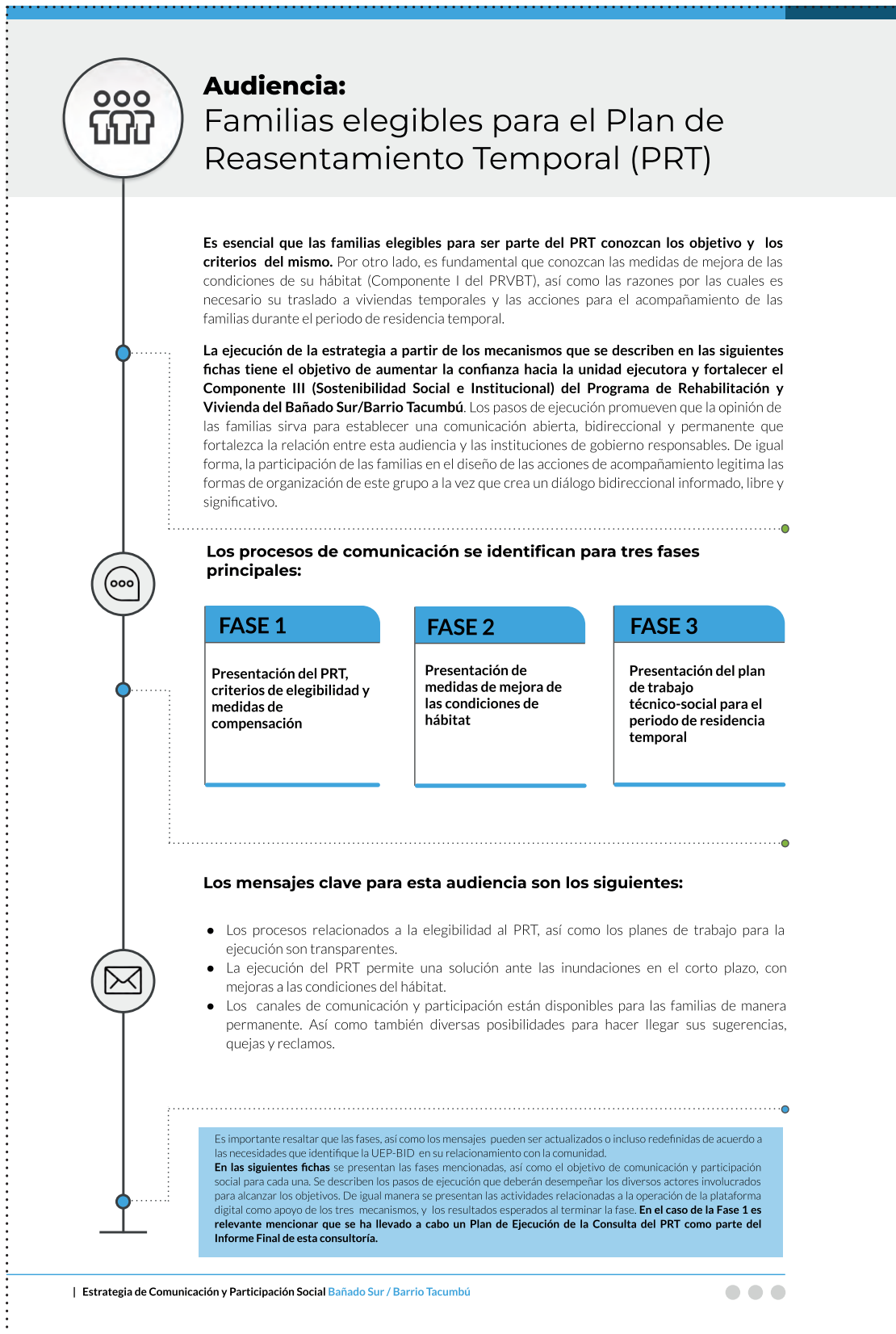


Figura A2.1: Ficha operativa de presentación para las familias

Fase 1. Presentación del Plan de Reasentamiento Temporal

Objetivo:

Dar a conocer los detalles del PRT, los criterios de elegibilidad y las medidas de compensación



Pasos para la ejecución

1. **El responsable de gestión social junto con los responsables del equipo técnico UEP-BID y la DGSA** consolidan la lista final de los beneficiarios del PRT y el diagnóstico socio-económico de las familias.
2. **El responsable de gestión de información y el responsable de gestión social** definen una fecha para llevar a cabo una reunión con las familias elegibles del PRT y diseñan la invitación. Se propone que ejecuten actividades lúdicas con niñas y niños con el fin de promover la participación de las madres.
3. **El responsable de gestión social y el responsable de gestión de información** definen la logística para llevar a cabo la presentación y la dinámica para obtener información por parte de las familias elegibles al PRT durante la reunión. Los objetivos de la misma son los siguientes:
 - a. Presentar los objetivos y la importancia de la ejecución del PRT.
 - b. Dar a conocer con detalle y precisión los criterios de elegibilidad, los beneficios de las viviendas temporales, así como el número de familias a ser reasentadas.
 - c. Dar a conocer las medidas de compensación.
 - d. Conocer y dar seguimiento a las inquietudes y preguntas que tengan las familias del PRT.
 - e. Dar a conocer los mecanismos de comunicación y participación social, dando a conocer que existe una consulta específica para las familias del PTR, así como la disponibilidad permanente del **MQR**.
4. **Durante la reunión, el responsable de gestión social presenta la información** y mediante grupos de trabajos de entre 5 y 10 personas (dependiendo del número de representantes de las familias) recogen las inquietudes que surjan. Dan respuesta de acuerdo a la información disponible y registran todas las preguntas para dar seguimiento.
5. **El responsable de gestión social da seguimiento a las preguntas e inquietudes surgidas durante la reunión, y se comunica con las instancias necesarias para dar seguimiento** a las quejas y reclamos surgidos durante la reunión.
6. **El responsable de gestión social redacta un reporte** con la lista de asistencia, registro fotográfico si las familias acceden. los resultados de las reuniones y con la compilación de las inquietudes y preguntas, señalando cómo se dará seguimiento a las mismas.



Plataforma digital

1. **El responsable de gestión de información** crea una consulta específica para las familias que son parte del PRT. La cual contiene una sección de cuestionarios, una sección de documentos y una sección de quejas y reclamos.
2. **El responsable de gestión de información** incluye, en la sección de documentos, las presentaciones socializadas durante la reunión.
3. **El responsable de gestión de información** incluye, en la sección de documentos, el reporte con los resultados de los grupos de trabajo, y con las preguntas e inquietudes surgidas durante la reunión.



Figura A2.2: Ficha operativa de la Fase 1 para las familias elegibles



Resultados esperados

La ejecución de los pasos antes descritos **deben de incluir los siguientes productos:**

- El diagnóstico socio-económico y la lista final de las familias elegibles para el PRT.
- Un plan detallado que describa la logística de la dinámica para los grupos de trabajo, así como los roles y responsabilidades del equipo de gestión social durante la reunión.
- Invitación para la reunión (hombres y mujeres) que manifieste la posibilidad de asistir acompañado de niñas y niños.
- Presentaciones en PPT para la reunión que puedan compartirse con las familias en caso de que lo soliciten.
- Registro de asistencia.
- Reporte del seguimiento a la inquietudes planteadas durante la reunión y a través de otros medios.
- Seguimiento del MQR (consultar indicadores de este mecanismo).



Figura A2.3: Ficha operativa de los resultados esperados para la Fase 1 de las familias elegibles

Referencias

- BID. (2020). Digitalización: herramienta de defensa ante la crisis del Covid-19 y para el desarrollo sostenible.
- BID. (2021). Guías para el Marco de Política Ambiental y Social.
- BID. (2020). Marco de Política Ambiental y Social.
- BID. (2014). Plan de Acción de Asunción, Iniciativa de Ciudades Emergentes y Sostenibles ICES
- BID. (2010). Política de Acceso a Información.
- BID. (2006). Política de Medio Ambiente y Cumplimiento de Salvaguardias.
- BID. (2010). Política Operativa de Igualdad de Género en el Desarrollo.
- BID. (2007). Política sobre Gestión del Riesgo de Desastres.
- BID. (s.f.). Reasentamiento Involuntario. Recuperado en 2021 de <https://www.iadb.org/es/acerca-del-bid/reasentamiento-involuntario>
- Banco Mundial. (2017). Las ciudades del futuro en América Latina: Menos carros, menos jóvenes, del título original en inglés The Cities of the Future in Latin America: Fewer Cars, Fewer Youth. Recuperado de: <https://www.worldbank.org/en/news/feature/2017/10/05/ciudades-del-futuro-en-america-latina>
- Brakarz, José; Greene, Margarita; Rojas, Eduardo. (2002). Ciudades para todos. La experiencia reciente en programas de mejoramiento de barrios. Recuperado de: <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Ciudades-para-todos-La-experiencia-reciente-en-programas-de-mejoramiento-de-barrios.pdf>
- Canese de Estigarribia, M. I. (2019). Urbanización popular en el Área Metropolitana de Asunción: resistencia y perspectiva del cambio.
- CEPAL & CAF. (2020). Las oportunidades de la Digitalización en América Latina frente al COVID-19. Corporación Andina de Fomento, Naciones Unidas. Recuperado de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45360-opportunidades-la-digitalizacion-america-latina-frente-al-covid-19>
- Consultora Global. (2017). Aspectos Sociodemográficos del Bañado Tacumbú.
- DGPH-SENAVITAT. (2016). Cartografía de la Dirección de Planeamiento Urbano Territorial.
- Fank, L. (2021). Vulnerabilidad urbana en asentamientos informales de Ushuaia. Una aproximación analítico-comparativa desde la mirada de distintos actores. *Cuaderno urbano*, 30(30), 81-81.

- Galeano Monti, J. (2014). Exclusión Social y Pobreza Urbana, experiencias y análisis desde el Bañado Sur.
- Giménez Franco, P. (2019). Reconciliando la ciudad con el río. Espacios públicos potenciales. Asunción.
- McClellan, D. (2020). #DIRRD: Informe de ONU muestra gran aumento en desastres de origen climático. Recuperado de <https://www.undrr.org/es/news/dirrd-informe-de-onu-muestra-gran-aumento-en-desastres-de-origen-climatico>
- MOPC-BID. (2020). Análisis del Riesgo de Desastres y Cambio Climático en el Área Ribereña de Asunción.
- ONU. (2018). The World's cities in 2018.
- ONU Hábitat. (2018). Hacer de los asentamientos informales parte de la ciudad. Recuperado en 2021 de <https://onuhabitat.org.mx/index.php/hacer-de-los-asentamientos-informales-parte-de-la-ciudad>
- ONU Hábitat. (2019). Las ciudades, "causa y solución" del cambio climático. Recuperado de: <https://news.un.org/es/story/2019/09/1462322>
- ONU Hábitat. (2021). Adaptar las ciudades para la resiliencia climática.
- ONU Hábitat. (2015). Temas Habitat III, Documento de emisión 22-Asentamientos Informales. Nueva York.
- ONU. (s.f.). Objetivo 11: Lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles. Recuperado de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/cities/>
- PNUD. (2019). Programa de fortalecimiento de capacidades en formulación de propuestas para acceder a financiamiento climático. Recuperado de: <https://cdkn.org/wp-content/uploads/2019/08/MODU%CC%81LO-6-Salvuardas-ambientales-y-sociales-ge%CC%81nero-y-pueblos-indi%CC%81genas.pdf>
- Sarría, A Zepeda, D. Camera, F. Silva, J. García, L. (2021). Herramientas de comunicación para optimizar los proyectos de desarrollo: una mirada desde las operaciones en Brasil. Recuperado de: <https://blogs.iadb.org/conocimiento-abierto/es/operaciones-en-brasil/>
- UNESCO. (2019). No Dejar a Nadie Atrás - Informe Mundial de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo de los Recursos Hídricos 2019. Recuperado de: <https://www.unwater.org/publications/world-water-development-report-2019/>

Impulsando proyectos urbanos sostenibles
Experiencias en Paraguay 2022

