



Agenda Social de Necesidades de Las Joyas 2021

Mayo 2021

Introducción

El polígono de las Joyas siempre ha sido de interés electoral. Se reciben muchas visitas de candidatos durante los periodos comiciales, recorridos y eventos organizados para el lucimiento de los candidatos en los que se traen promesas y propuestas para la zona. Pero desde las Joyas, sentimos que muchas de las propuestas que se hacen en las campañas no responden a lo que las y los habitantes realmente necesitamos. Y, por otro lado, cuando las y los candidatos están en disposición de escuchar, reciben, generalmente, una suma de reclamos particulares, desarticulados, sin jerarquización ni lógica adecuados. Por tal motivo, previo al proceso electoral para conformar ayuntamientos y renovar el congreso local y federal del 2015, habitantes de este polígono, con el apoyo de asociaciones civiles que trabajan en este territorio, realizamos el primer ejercicio diagnóstico para la elaboración de la Agenda Social de Necesidades, con la finalidad de dar orden y prioridad a las necesidades que percibimos. Desde entonces, cada 3 años replicamos el ejercicio para establecer una mejor comunicación con quienes quieren gobernarnos o ser nuestros representantes.

Para cada agenda, recogemos la información a través de asambleas, que abarcan diferentes colonias y realidades; jerarquizamos los problemas y formulamos algunas pistas de solución. Sistematizamos el material y lo enriquecemos con algunos datos “duros”, y lo devolvemos a las comunidades para su validación. Además de describir las principales necesidades de las Joyas, la información se presenta ordenada con base en la importancia que los participantes le dieron. Esto es quizás lo más importante: no es un listado de problemas que se podría haber obtenido de otras fuentes, sino las necesidades y problemas con una priorización. Cuando el contenido ha sido consensuado con habitantes del polígono, lo presentamos a diferentes candidatos y candidatas. Aunque sabemos que en 3 años no se puede dar solución a todas las peticiones, esperamos que la inversión de recursos públicos de la nueva administración, contemple dar atención a las necesidades sentidas por la población de acuerdo a esta jerarquización.

Este año, por las restricciones que la pandemia ha generado, realizamos una modificación a la estrategia habitual de recogida de información, para facilitar el proceso y reducir el tiempo de las asambleas (mismas que se llevaron a cabo respetando las medidas establecidas por las autoridades sanitarias). No partimos de cero, sino del listado de necesidades que ya habíamos obtenido en las Agendas anteriores (2015, 2018) y que no han sido resueltas.

Sobre esta base, en asambleas en las que participaron personas de 35 colonias del polígono, se volvieron a evaluar los problemas principales de Las Joyas clasificándolos como **urgente** de resolver (problemas prioritarios que requieren atención inmediata pues traen consigo importantes consecuencias que limitan la calidad de vida o están detrás de otros problemas); **importante**, (problemas cotidianos que al solucionarlos pueden mejorar en forma importante la calidad de vida) y por último problemas cuya solución fuera **deseable** (aquellas situaciones que no son urgentes y

son menos importantes que otras pero que resolverlas facilita en forma importante la vida de quienes habitan en Las Joyas).

Las necesidades seleccionadas de las agendas anteriores y las expresadas por líderes fueron clasificadas por temas. Entendemos la palabra necesidad como aquella acción que se requiere para reducir los problemas detectados. Estas también fueron sometidas a priorización.

En esta Agenda Social de Necesidades de Las Joyas, comenzaremos exponiendo los logros que, desde la percepción de los participantes, fueron alcanzados en los 3 años de la administración actual y que dan respuesta a la pregunta: ¿Qué de lo que habíamos anotado en la Agenda 2018 se ha resuelto y en qué medida?, para luego continuar con lo que aún requiere atención, es decir, los asuntos pendientes.

En la Agenda de 2018, integramos el punto de vista de niños y niñas, quienes viven la misma realidad que nosotros los adultos pero la perciben de manera diferente. Nos dimos cuenta que ellos perciben necesidades que, en ocasiones, nosotros como adultos no notamos. Este año complicado por la pandemia, realizamos una asamblea con participantes de la Orquesta Infantil y Juvenil Sonar las Joyas, para integrar la mirada de los niños y jóvenes. En cada tema que expondremos, haremos notar, si existen, las diferencias que tiene la información proporcionada por ellos con respecto a la proporcionada por los adultos.

Anexamos al final el fruto de un ejercicio de diagnóstico participativo comunitario realizado en el polígono norte de las Joyas, en un esfuerzo de coordinación entre la Red la Olla, AUGE y el IMPLAN:

Esta Agenda, al igual que las anteriores, pretende ser una herramienta para el trabajo conjunto entre los habitantes de Las Joyas, las OSC y el gobierno, de forma ordenada sobre las necesidades sentidas por los habitantes de este polígono urbano con un gran potencial de desarrollo.

Sobre los participantes

Los participantes de las asambleas realizadas en esta Agenda Social de Necesidades de los Habitantes de las Joyas 2021, provienen de las siguientes colonias:

Balcones de las Joyas	Joyas de Castilla Plus	Observatorio II
Cañada del Real	Joyas de la Loma	Paseos de la Fragua
Centro Familiar la Soledad	La Marquesa 1	Piedad de las Joyas
Cerrito Amarillo	La Marquesa 2	Puerta Dorada
Cerrito de Guadalupe	La Marquesa 3	Puerta Dorada 3a sección
Colinas de la Fragua	Loma Dorada	Real de la Joya
Colinas de la Hacienda	Lomas de San José de la Joya	Rizos del Saucillo
Cruz de la Soledad	Lomas del Mirador	Rizos del Saucillo 3a sección
Ejido la Joya	Lomas del Sol de la Joya	Siglo XXI

Ermita
Estancia de la Joya
Joyas de Castilla

Montañas del Sol
Mapas
Observatorio

Sinarquistas
Vista Esmeralda

Se contó con la presencia de 175 personas cuyas familias dan un total de 856 habitantes de la zona. El 72% de los participantes son mujeres y el 28% hombres, con edades comprendidas entre los 11 y 77 años, tienen en promedio 11.6 años habitando en Las Joyas (mínimo 1, máximo 36).

Además se agregan a esa lista las siguientes colonias a las que pertenecen habitantes que participaron en las Agendas del 2015 y 2018 de las cuales se realizó la recopilación de necesidades no atendidas que sirvió de base para el análisis de la agenda actual:

Balcones de la Fragua
Camino a San Juan I
Camino a San Juan II
Convive
Frutales de la Hacienda

La Fragua
La Piedad
Loma Alta
Paseos del Country

Valle de San Pedro de la Joya
Villas del Country
Villas de las Joyas
Vista Esmeralda II

En las que participaron 635 personas cuyas familias suman 2820 personas

En esta edición de la Agenda Social de Necesidad participaron como facilitadores miembros de Auge, Autogestión y Educación Comunitaria A.C. y Argopekes, organizaciones que forman parte de la Red de Solidaridad La Olla.

La sistematización y redacción de este documento fue responsabilidad de David Herrerías y Rocío González.



Lo que se logró

Para reconocer los avances alcanzados en los 3 años transcurridos entre la agenda del 2018 y el momento actual, cada asamblea inició con el análisis de las situaciones que mejoraron, surgiendo los siguientes resultados:

En torno al tema de **movilidad**, se establecieron nuevas rutas de transporte urbano A-32 de estación San Juan Bosco a Joyas de Castilla, A-99 de Loma Dorada a San Jerónimo, A-81 de Loma Dorada a San Juan Bosco y A-84 de Lomas Dorada a Zona Centro. En cuanto a infraestructura vial se terminó la pavimentación del Blvd. Calíope (de Constelaciones al Politécnico), las calles Balcón de los Canguros y una pequeña fracción de Balcón de los Ruiseñores en la colonia Balcones de la Joya. Hubo, además, pavimentaciones diversas logradas a través de FIDOC.

Con respecto al tema de **educación**, se incrementó la infraestructura educativa con la apertura del Jardín de Niños (turno matutino y vespertino), la primaria y la secundaria en la colonia Vista Esmeralda; la primaria y secundaria en la colonia Loma Dorada y la apertura, cerca del polígono, de la preparatoria militarizada de Las Joyas. También se logró la construcción de la barda perimetral y la dirección en la primaria de Sinarquistas.

En el tema de **salud**, la puesta en marcha del Hospital Comunitario de las Joyas y la inclusión de consultorios médicos, dentistas y psicólogos, en algunos centros de atención comunitaria, como el Centros Impulso Social Balcones de la Joya y Loma Dorada, la Plaza de la Ciudadanía Efraín Huerta y el Centro comunitario Saucillo de la Joya. Fue notable el incremento de actividades de promoción de la salud, campañas y unidades móviles por parte de las dependencias de salud.

Con relación a **medio ambiente**, la siembra de árboles y mantenimiento del Bosque la Olla, reforestación en Loma Dorada, la inauguración de la planta de tratamiento de aguas residuales ubicada cerca de la colonia CONVIVE, así como el establecimiento de huertos familiares y estanques de peces en la Marquesa, Vista Esmeralda y Balcones de la Joya.

En el tema de **trabajo** se abrieron varios espacios de reclutamiento de personal por parte de empresas del parque industrial Colinas del Sur y durante la pandemia, se ofrecieron diferentes oportunidades de empleo temporal.

En **seguridad**, la apertura del Centro de Atención a Víctimas en la colonia Balcones de la Joya, que luego continuó como estación de policía, así como el de Puerta Dorada. Se apoyó con cámaras y programa ojo ciudadano a la colonia Vista Esmeralda. Se colocaron luminarias led en varias colonias (Centro Familiar la Piedad, Ejido de San José de la Joya, Frutales de la Hacienda II y III, Joyas de Castilla Plus III, Mineral de la Joya, Paseos de la Joya, Valle de San Pedro de la Joya I, II y III, Cruz de la Soledad). Se redujeron los problemas de derrames generados por el huachicoleo.

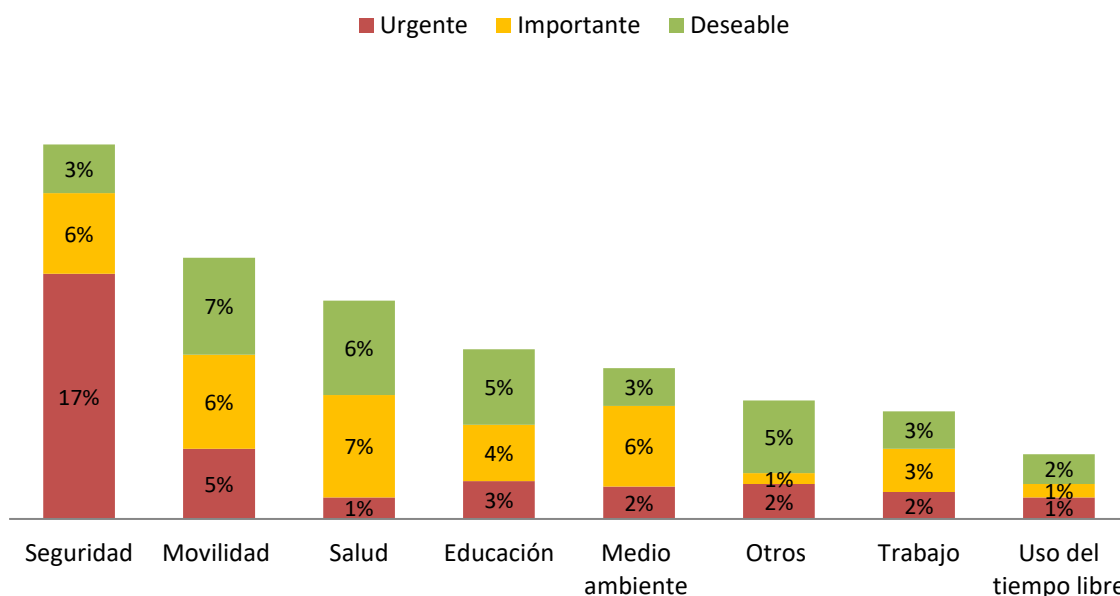
Con relación al tema de **prevención y uso del tiempo libre**, el instituto cultural tuvo mucha actividad en la zona de Cerritos con el programa de Territorios Culturales. Se mantuvo la oferta cultural y educativa de las asociaciones civiles de la zona, a pesar de la pandemia.

En **otros rubros**, se realizó el diagnóstico urbano y social, con propuesta de intervención integral en el Polígono Norte de las Joyas integrado al IMPLAN, además de que se abrió el Centro Impulso Social de Loma Dorada.

Los problemas

Después de analizar los logros, en cada asamblea los participantes priorizaron los problemas generales de acuerdo a su gravedad o importancia para la comunidad.

Priorización de problemas según urgencia de atención



Como se ve, la **seguridad** es el punto de mayor preocupación. Algunos de los problemas específicos expresados fueron:

- Inseguridad al transitar por las calles debido a la situación económica.
- Incremento de la actividad delictiva (robos a casa habitación, asaltos, robo a escuelas)
- Aumento de los asesinatos vinculados al tráfico de sustancias
- Persistencia de algunas tomas clandestinas de hidrocarburos
- Incremento en el consumo de sustancias psicoactivas.
- Pronunciado aumento en las denuncias de violencia de género y maltrato infantil agudizadas por la pandemia (ya sea por violencia física o por omisión de cuidados)
- Presencia de menores en las calles hasta altas horas de la noche sin el cuidado de ningún adulto.
- Problemas de alumbrado público que favorece la comisión de delitos.
- Gran cantidad de casas solas y baldíos descuidados que sirven como escondites de los delincuentes.

En cuanto a **movilidad**:

- Limitados accesos pavimentados.
- Saturación del transporte público (autobuses llenos y Central San Juan Bosco rebasada)
- Incremento en la espera ya que los autobuses tardan mucho en llegar.
- La autorización y construcción de más fraccionamientos sin incremento de vialidades alternas transitables (como es el Desarrollo de Vivienda Vertical que se ubicará en los Blvd. Balcones de la Joya, Calcopirita y Aristóteles con 38 torres, 5 niveles, 10 unidades).

En el tema de **salud**:

- Escasez de medicamentos y vacunas (BCG ausente durante 1 año)
- Atención en centros de salud limitada y saturada porque muchas personas perdieron acceso a otras instituciones públicas y requieren atención, sólo entregan una ficha por familia.
- Para recibir servicios en centros de salud es necesario presentar cartas de no derechohabencia de IMSS o ISSSTE que implican trámites electrónicos.
- Descuido en el seguimiento de los pacientes con enfermedades crónicas.
- Servicios de laboratorio y rayos X limitados o suspendidos.

En **educación**:

- La pandemia ha mostrado una brecha importante que se debe atender, la falta de acceso a internet, el analfabetismo tecnológico, la carencia de computadoras, el bajo nivel educativo de los padres de familia que dificulta dar seguimiento a las actividades escolares de sus hijos, la muy probable deserción escolar y rezago educativo que presentarán los menores que tuvieron menos oportunidades para continuar con sus estudios durante el periodo de confinamiento.

En **medio ambiente**:

- Incremento en la basura presente en las calles, ocasionado por falta de educación, pero también por insuficiencia de rutas de recolección.
- La mala calidad del aire.
- Escasez de agua.
- Presencia de perros callejeros o no callejeros pero que pasan la mayor parte del tiempo sueltos.
- Quema de baldíos y su uso como zonas para desechar escombros y muebles viejos.
- Insuficientes áreas verdes cuidadas y forestadas.

Trabajo:

- Los ingresos familiares se vieron reducidos pues una parte importante de la población perdió su trabajo.
- Para quienes tienen más de 50 años ha sido difícil encontrar fuentes de empleo que puedan otorgar salarios que cubran con necesidades mínimas.

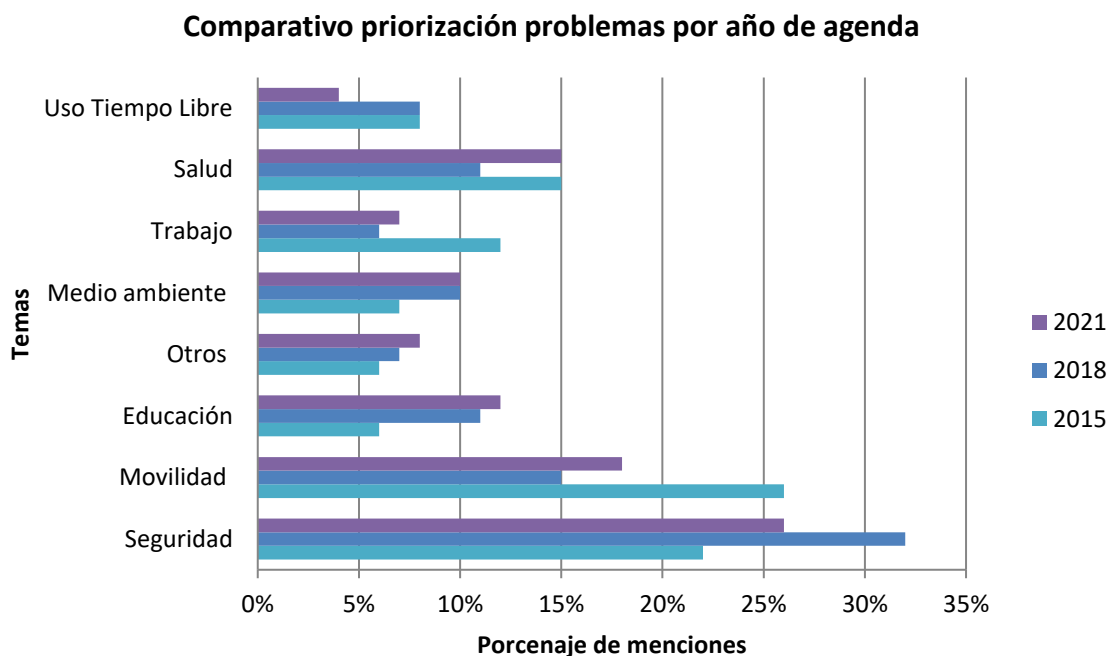
- El confinamiento ha reducido la posibilidad de que las mujeres salgan a trabajar para mejorar el ingreso familiar.
- Trabajos lejanos, mal pagados, inadecuados para mujeres, jóvenes estudiantes y personas mayores.

En relación con el **uso del tiempo libre:**

- Notable incremento en el tiempo de estancia de los menores en las calles, cada vez hay más niños más noche y sin supervisión.
- La pandemia llevó a las actividades recreativas a la virtualidad pero no tenemos medios para poder participar en ellas, pues nuestro acceso a internet es limitado.

En **otros temas:**

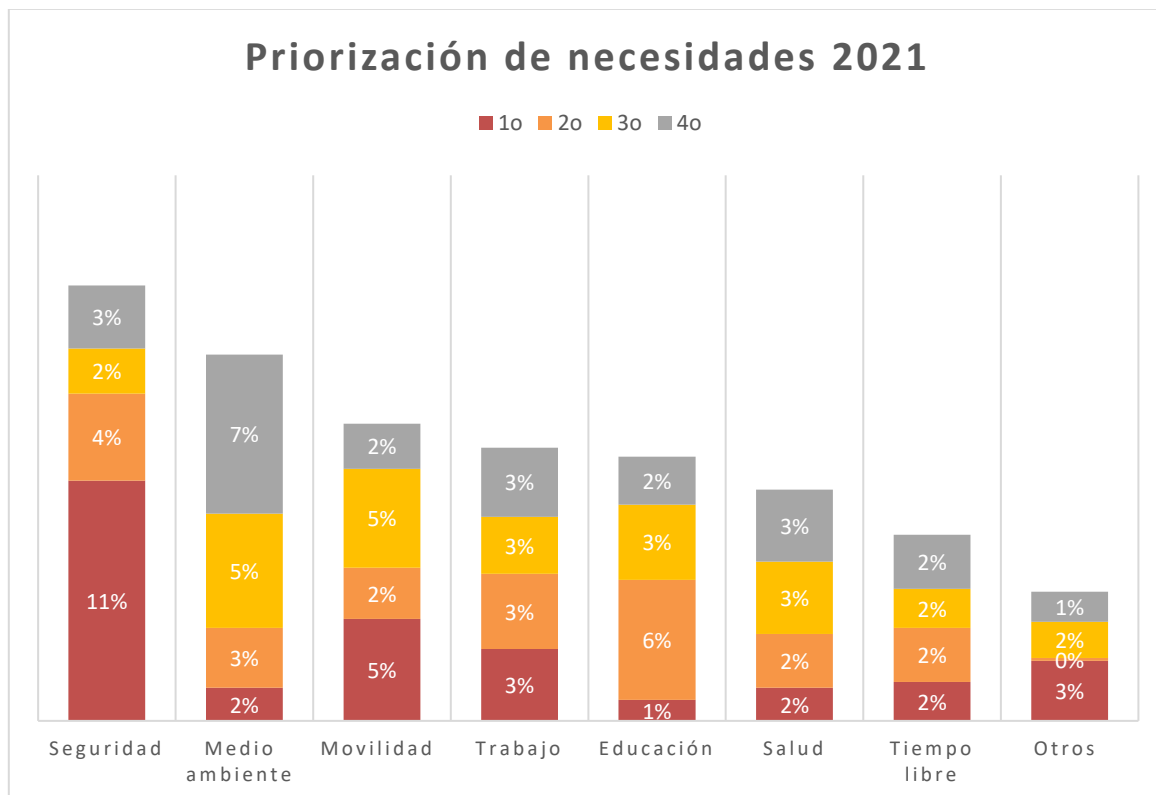
- El tema central para varias colonias es la regularización que margina a las personas y les niega el acceso al agua, drenaje y electricidad.
- También hay fraccionamientos regulares que no han sido entregados al municipio y tienen problemas de servicios.
- Incremento en la actitud de dependencia de personas que han sido beneficiadas por programas paternalistas.



La gráfica anterior muestra la evolución de la percepción de estos problemas a lo largo de las tres Agendas realizadas (2015, 2018 y 2021). En ella podemos observar el crecimiento de los problemas de salud, trabajo, educación y otros, en comparación con las agendas de años anteriores.

Las necesidades

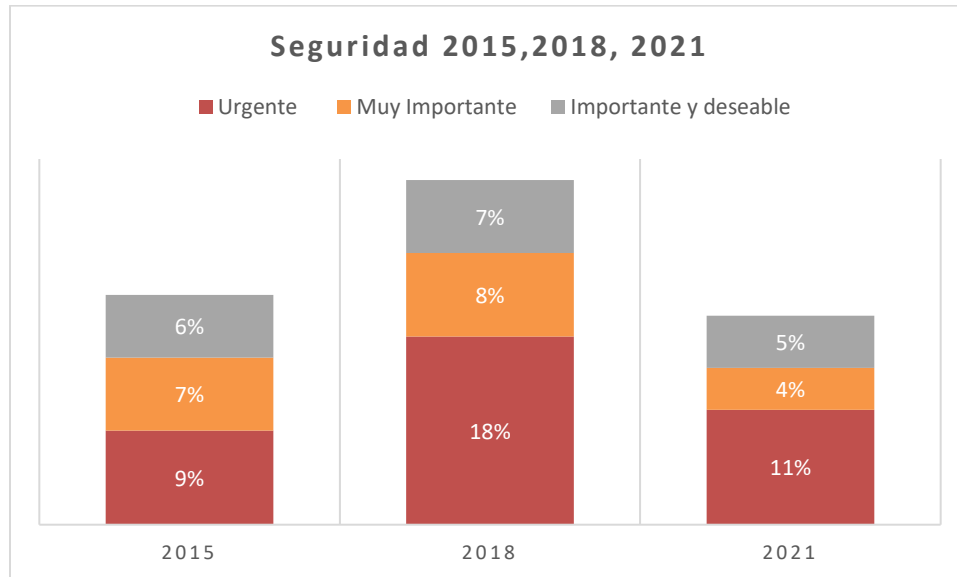
Como lo explicamos en la introducción entendemos por necesidades las acciones concretas que se proponen para resolver los problemas. La gráfica que se presenta a continuación expresa las necesidades expresadas por cada rubro, y la importancia que le dan a cada una de ellas. El 1er lugar representa a aquellas que son acciones urgentes, el 2º las que son muy importantes, el 3º las importantes y el 4º las que son deseables.



Como se ve, nuevamente la seguridad encabeza la lista, seguida de movilidad, trabajo, salud, tiempo libre, medio ambiente y educación. Exponemos a continuación las necesidades específicas expresadas en las asambleas, en cada tema. Algunas de ellas son ideas muy concretas, otras seguramente requieren la búsqueda de soluciones más específicas.

Es importante remarcar que la Agenda no es una lista de peticiones, sino una serie de acciones en las que nos sentimos corresponsables. Algunas, evidentemente, deberán ser resueltas principalmente por el gobierno, pero otras forman parte de nuestra agenda como sociedad y organizaciones de la sociedad civil.

1. Seguridad



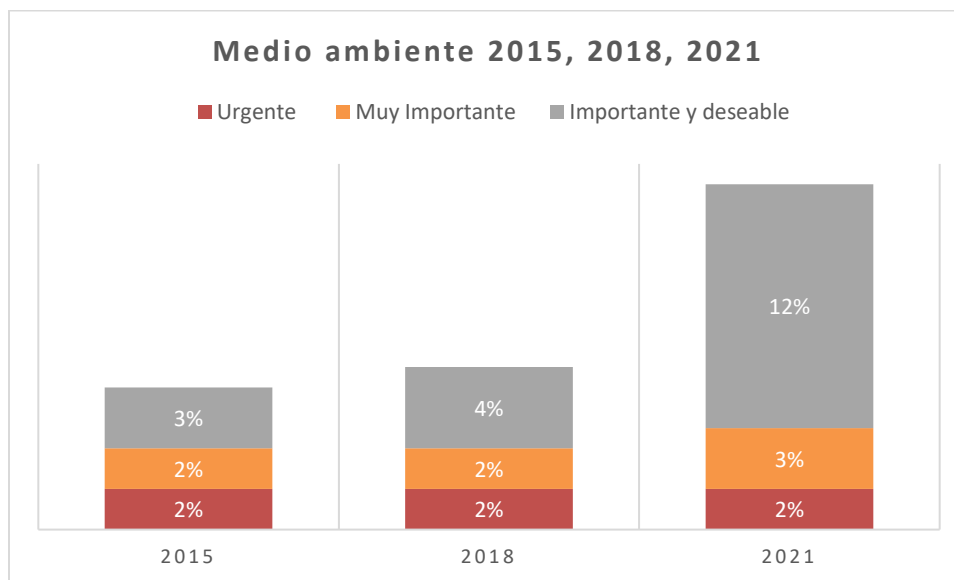
1.1. Operatividad de las fuerzas de seguridad

- 1.1.1. Más policías, que estén mejor capacitados y que no protejan a los delincuentes, que sean más eficaces.
- 1.1.2. Detectar las narco-tiendas, desmantelar las plazas, realizar cateos en casas sospechosas, atender la presencia de droga en escuelas.
- 1.1.3. Mejorar el sistema de denuncia anónima, que termina no siendo anónima. Evitar que los policías delaten al denunciante.
- 1.1.4. Continuar con vigilancia de tomas clandestinas de gasolina.
- 1.1.5. Colocar retenes militares.

1.2. Acciones estratégicas

- 1.2.1. Mejorar el alumbrado en zonas de alto riesgo de comisión de delitos, colocar cámaras de vigilancia.
- 1.2.2. Establecer castigos efectivos para que los delincuentes no vuelvan a delinquir.
- 1.2.3. Trabajar en prevención de violencia hacia la mujer, intrafamiliar y maltrato a menores.
- 1.2.4. Generar programas de recuperación de casas abandonadas.
- 1.2.5. Mantener limpias las áreas de donación o terrenos baldíos para que no se escondan personas.

2. Medio ambiente



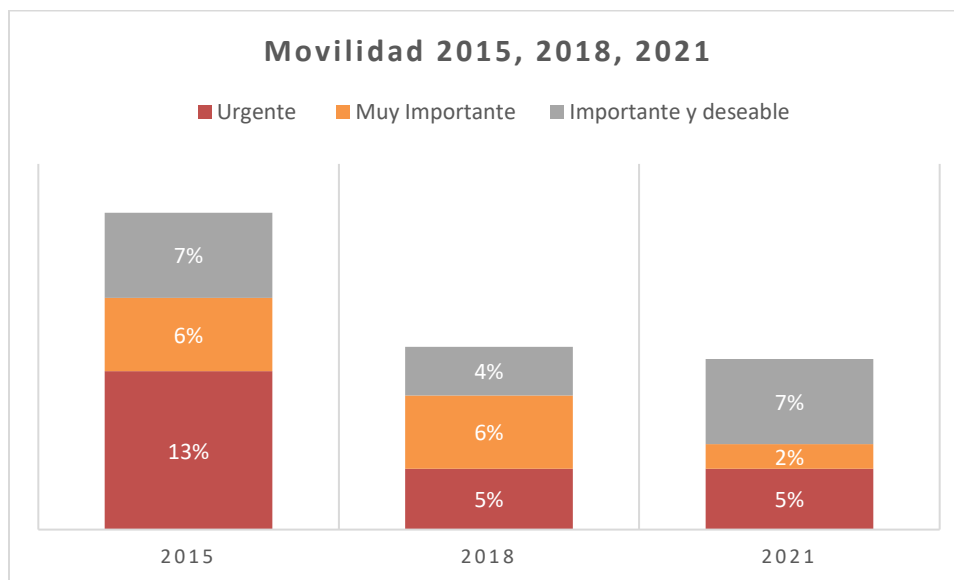
2.1. Gestión de servicios de limpieza y recolección de basura

- 2.1.1. Limpiar espacios públicos abiertos tales como arroyos y baldíos.
- 2.1.2. Generar estrategias para la recolección de muebles viejos, escombros, basura que no se lleva el camión.
- 2.1.3. Respetar los días y las horas marcados para la recolección.

2.2. Otras propuestas

- 2.2.1. Reforestar áreas verdes y mantenerlas regadas, dar mantenimiento a las ya existentes.
- 2.2.2. Concretar el proyecto de parque metropolitano poniente, dar continuidad al proyecto del Bosque la Olla y al parque en la colonia la Fragua.
- 2.2.3. Establecer mecanismos que obliguen a los dueños a controlar mascotas.
- 2.2.4. Incrementar las campañas de esterilización de mascotas.
- 2.2.5. Instalar drenaje en colonias que carecen del servicio (Camino a San Juan 2ª sección, Lomas de San José, Valle de la Joya, Rivera de la Presa, Zona de Cerritos, Misión de la Joya, parte de Sinarquistas), pues contaminan el ambiente al tirar los desechos a las calles.
- 2.2.6. Generar reglamentos más estrictos sobre tirar basura fuera de horario o en lugares no indicados.

3. Movilidad



3.1. Pavimentación e Infraestructura Vial

- 3.1.1. Pavimentar o acondicionar para el transporte calles estratégicas para la movilidad (porque cierran circuitos o abren posibilidades de transporte público) como Malaquita, Caliope (tramo de Aristóteles al Ejido, para completarla), Platón (como par vial de Sartre), puente del río en Calcopirita) y otras (ver mapa).
- 3.1.2. Pavimentar o acondicionar calles estratégicas, porque posibilitan la pavimentación de otras en obras por cooperación, como avenida Celestita (re-pavimentar), Pechblenda, Peregrinación.
- 3.1.3. Poner topes en puntos estratégicos, semáforos y retornos
- 3.1.4. Estudiar la posibilidad de poner banquetas y ciclovías, aunque no se pavimente toda la calle.
- 3.1.5. Mejorar el acceso a la colonia Lomas de la Paz, porque hay que atravesar un arroyo y es muy peligroso.

3.2. Transporte Público

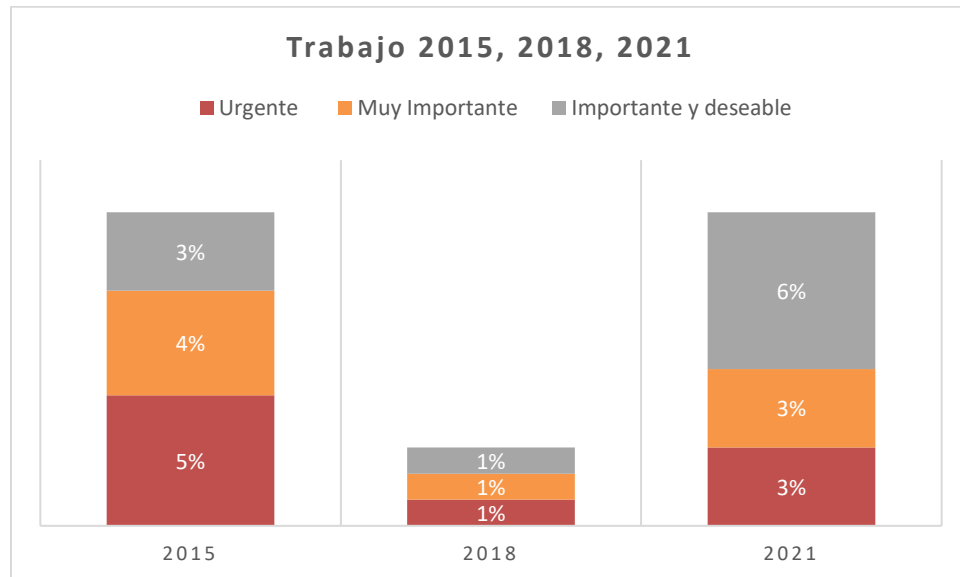
- 3.2.1. Establecer una ruta de transporte que pase por Blvd. Aristóteles por la colonia Cruz de la Soledad.
- 3.2.2. Contemplar estrategias para reducir la saturación de las rutas puesto que no se puede guardar sana distancia.
- 3.2.3. Incrementar el número de rutas que eviten la estación San Juan Bosco.
- 3.2.4. Brindar mejor servicio e incrementar la supervisión del transporte público.
- 3.2.5. Estudiar un circuito de transporte público al interior de las Joyas que no requiera salir a la estación San Juan Bosco para moverse entre colonias que conforman el polígono. (ver mapa)

- 3.2.6. Resolver problemas con el pagobús, los choferes no aceptan el pago preferencial o el sistema no sirve.

3.3. Otros

- 3.3.1. Aplicar el reglamento de tránsito a motocicletas que transitan a altas velocidades sin portar casco y hacen competencias, sobre todo por las noches.

4. Trabajo



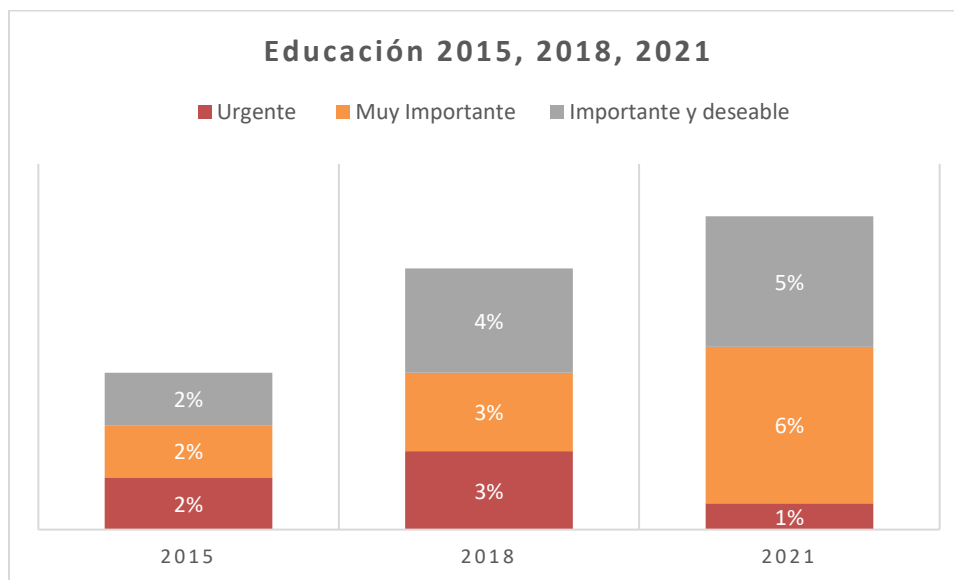
4.1. Con respecto a turnos de trabajo y prestaciones

- 4.1.1. Promover empleos de medio tiempo o turnos cortos para madres que trabajan, jóvenes que estudian y personas mayores.
- 4.1.2. Verificar que se den mejores salarios y prestaciones sociales (estímulos a empresas para mejorar estos aspectos).
- 4.1.3. Incrementar las oportunidades laborales con turnos fijos, cercanas a la zona, con prestaciones sociales.

4.2. facilidades para el empleo:

- 4.2.1. Apoyos económicos y facilidades para pequeños negocios
- 4.2.2. Que las capacitaciones que se otorgan en diferentes espacios sean variadas y estén acordes a las necesidades del mercado laboral obtenidas a través de estudios serios.
- 4.2.3. Contar con guarderías cercanas que den servicio a mamás y papás que trabajan.

5. Educación



5.1. Infraestructura educativa

- 5.1.1. Mejorar las condiciones de las escuelas puesto que durante la pandemia la fueron vandalizadas y saqueadas, por lo que se pide una respuesta rápida a esta situación.
- 5.1.2. Favorecer el acceso a internet en la zona.
- 5.1.3. Establecer un acceso formal a la primaria de Vista Esmeralda que no sea por el terreno de particulares.

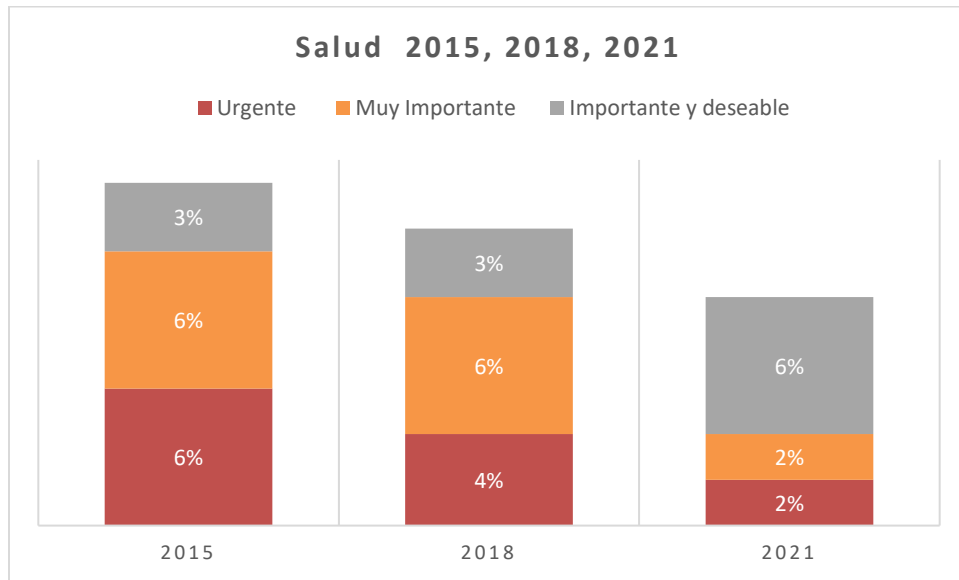
5.2. Política y gestión educativa

- 5.2.1. Facilitar becas diversas para quienes requieren de apoyos sociales. (Los niños, niñas y jóvenes de la orquesta son los que da mayor importancia a este rubro).
- 5.2.2. Reiniciar clases y generar estrategias que permitan reducir la deserción escolar, como por ejemplo planes de remediación del rezago educativo.

5.3. Otros temas educativos

- 5.3.1. Brindar formación para padres y madres.

6. Salud



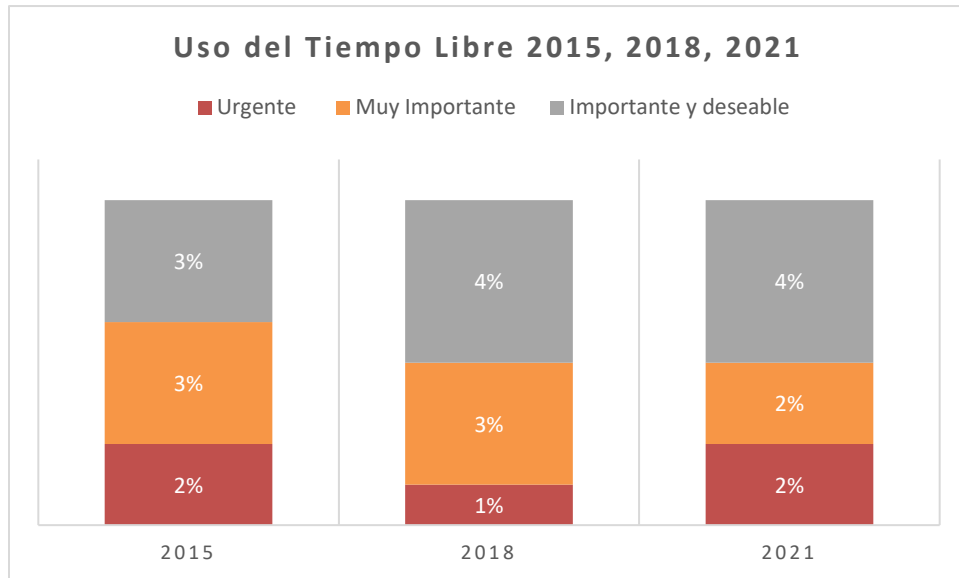
6.1 Servicios de salud

- 6.1.1. Vigilar la prestación de los servicios de salud, que sea más eficiente, con mejor atención, con más médicos. Tener psicólogos (para adultos y niños), terapeutas familiares, oculistas.
- 6.1.2. Contar con áreas certificadas para tratamientos de rehabilitación de adicciones.
- 6.1.3. Reorganizar el sistema de citas y fichas para que no se tengan que hacer filas en la madrugada.
- 6.1.4. Crear un sistema de prioridad de atención para adultos mayores.
- 6.1.5. Implementar acciones de prevención del embarazo adolescente.
- 6.1.6. Asegurar vacunas y medicamentos en los centros de salud.
- 6.1.7. Vigilar que las escuelas lleven protocolo COVID19 en el regreso a clases
- 6.1.8. Establecer dispensarios médicos y atención primaria de salud para descargar de trabajo a los centros de salud.

6.2. Infraestructura

- 6.2.1. Mejorar el acceso al Hospital Comunitario para algunas colonias (Rutas y vialidades)

7. Uso del Tiempo Libre



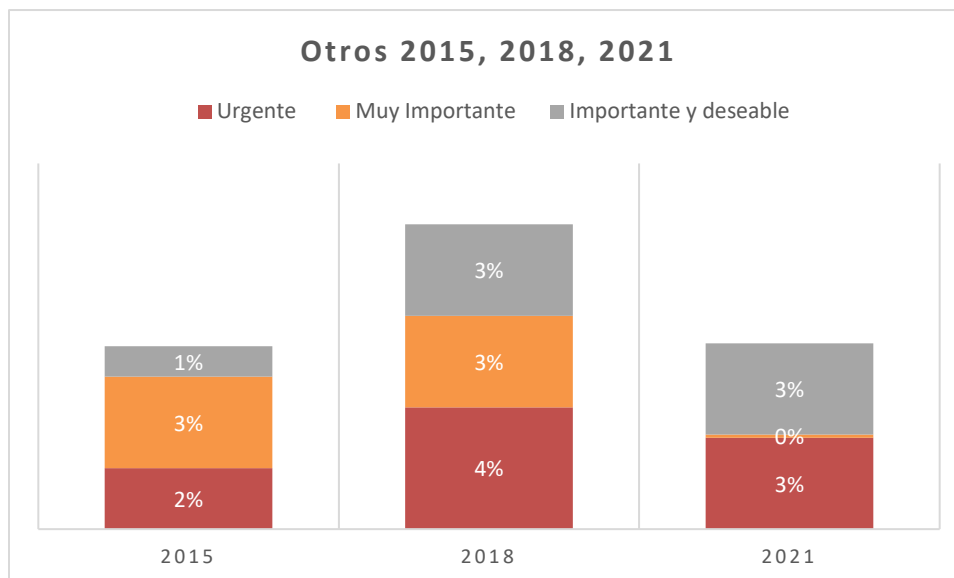
7.1. Infraestructura para el esparcimiento y uso del tiempo libre

- 7.1.1. Parque Metropolitano Poniente: continuar con el proyecto avanzado con el Ejido de La Joya e IMPLAN.
- 7.1.2. Bosque la Olla, consolidar su construcción.
- 7.1.3. Parques de barrio, como en Cerritos (Cerrito Omega) y otras colonias.
- 7.1.4. Apertura de una deportiva que tenga todas las disciplinas, incluyendo natación
- 7.1.5. Recuperar la hacienda del Ejido la Joya como espacio cultural.
- 7.1.6. Incrementar las áreas recreativas y culturales para ofrecer actividades en ellas.

7.2. Actividades recreativas, deportivas y de convivencia

- 7.2.1. Ofrecer talleres, programas y actividades de prevención de adicciones y violencia.
- 7.2.2. Realizar eventos familiares, actividades recreativas y culturales.
- 7.2.3. Ofrecer talleres de computación para población adulta.

8. Otros



8.1. Aspectos de regularización y construcción

- 8.1.1. Urge un programa más agresivo de regularización (Colonias como Cerritos, Brisas del Sol, Lomas de la Paz, Camino a San Juan 2ª sección).
- 8.1.2. Entrega a Municipio de segunda sección de Vista Esmeralda.
- 8.1.3. Construir el templo de Loma Dorada (De Nuestra Señora de la Luz) Dar seguimiento con la constructora pues ya habían dejado el lugar.
- 8.1.4. Capilla de Rizos de la Joya (adquisición de terreno adjunto)

8.2. Asuntos varios

- 8.2.1. Apoyo para adultos mayores en abandono.
- 8.2.2. Brindar capacitación para mejorar la calidad de vida, actividades para incrementar la convivencia entre vecinos, más programas comunitarios.
- 8.2.3. Abrir un mercado fijo en el interior de las Joyas.
- 8.2.4. Habilitar área de venta en la colonia Cerrito de Guadalupe.
- 8.2.5. Apoyar a personas que perdieron los papeles sobre la propiedad de su casa para que los puedan recuperar.
- 8.2.6. Entregar en domicilio los recibos de servicios.