



Facultad de
Información y
Comunicación



Estudio del uso de WhatsApp como medio de comunicación digital en la estrategia de recolección de residuos de la Intendencia de Montevideo

Baroni, Sebastián 6.055.439-4

Mello, Guillermo 4.608.453-1

Riveiro, Javier 5.002.614-1

Facultad de Información y Comunicación, Universidad de la República

Seminario de Trabajo de Grado Multimedia y Tecnologías Digitales

Trabajo Final de Grado

Tutoría: Rosalía Winocur

Co-tutoría: Analía Passarini

11 de junio de 2023

Resumen

Este trabajo analiza la incidencia de la participación ciudadana a través del uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC), en particular, en la utilización de la aplicación WhatsApp como instrumento para la gestión de la recolección de residuos por parte de la Intendencia de Montevideo (IM), implementado desde junio de 2021, y denominada Montevideo Más Verde en Línea. Además, se exponen las variables que influyeron a la hora de adoptar este sistema. El estudio aborda, asimismo, la relación entre TIC, gestión pública y participación ciudadana, con base en la bibliografía existente acerca del tema, contrastando las diferentes visiones teóricas sobre la función de las TIC en la sociedad actual. Con entrevistas a autoridades de la IM y de municipios de Montevideo, el trabajo expone los procesos y estrategias de comunicación y participación implementadas para la ejecución de esta política. El estudio también se nutre de datos públicos sobre la gestión de residuos y de encuestas de opinión pública acerca del desempeño de la administración en materia de limpieza.

Palabras clave: TIC, participación, gobierno, ambiente

Índice

Índice	Pág. 3
Presentación del problema	Pág. 5
Pregunta Problema	Pág. 6
Preguntas específicas	Pág. 6
Objetivo General	Pág. 8
Objetivos Específicos	Pág. 8
Antecedentes	Pág. 9
Participación Ciudadana	Pág. 9
Participación y TIC	Pág. 12
Participación y Descentralización	Pág. 13
Un Nuevo Ecosistema Digital	Pág. 16
Gobernar por WhatsApp	Pág. 21
Montevideo Más Verde en Línea	Pág. 25
Metodología	Pág. 27
Unidad de Análisis	Pág. 27
Técnicas de exploración	Pág. 28
Etapas del trabajo de campo	Pág. 29

Análisis	Pág. 31
El desafío de la limpieza en Montevideo	Pág. 31
Montevideo Más Verde en Línea: WhatsApp como herramienta de gestión	Pág. 38
La participación ciudadana a través de WhatsApp	Pág. 45
La participación digital y los datos abiertos	Pág. 48
La importancia de la comunicación transformadora	Pág. 54
Conclusiones	Pág. 58
Bibliografía	Pág. 65
Anexo	Pág. 71

Índice de gráficos e imágenes

Figura 1. Encuesta de la consultora cifra Montevideo: La Evaluación de lo Hecho por el Último Gobierno Departamental, 10 al 16 de agosto de 2020.	Pág. 32.
Figuras 2 y 3. Capturas de WhatsApp muestran el funcionamiento del sistema.	Pág. 40.
Figura 4. Mapa de colores de Montevideo del sistema de recolección de contenedores.	Pág. 51.
Figura 5. Promedio semanal de la cantidad de contenedores levantados en los últimos siete días.	Pág. 51-52.

Figura 6. Relación entre contenedores planificados por la IM y los efectivamente levantados en el período de una semana.

Pág. 52-53.

Figura 7. Porcentaje de cumplimiento en el vaciado de contenedores durante una semana.

Pág. 53.

Agradecimientos

A las docentes Rosalia Winocur y Analía Passarini por acompañarnos a lo largo de todo el proceso de realización del Trabajo Final de Grado.

A cada uno de los entrevistados que aceptó ser parte de este proyecto, brindando su tiempo y habilitando el acceso a la información necesaria.

A nuestras parejas, familias y amigos, que estuvieron presentes a lo largo de todo el año de producción del trabajo para darnos su apoyo y afecto, para no bajar los brazos y llegar a este resultado final.

Presentación del Problema

Introducción

La investigación de este trabajo aborda la incidencia de la participación ciudadana mediante el uso de WhatsApp como herramienta implementada por el área de Limpieza de la Intendencia de Montevideo (IM) para la gestión dedicada a la recolección de residuos en las distintas zonas de la capital de Uruguay. A través de este medio de comunicación digital los vecinos y vecinas pueden alertar a las autoridades respecto al desborde de basura en los contenedores dispuestos para ese fin.

La selección del objeto de estudio está basada en la necesidad de conocer en profundidad las razones que motivaron a la administración departamental incluir esta herramienta en su estrategia de comunicación con la ciudadanía. Por lo tanto, el foco estará puesto en los procesos y estrategias de participación y uso de la tecnología implementados por el gobierno de Montevideo en la gestión de los residuos.

Asimismo, el trabajo apunta a establecer qué incidencia tuvo la política de participación ciudadana implementada por la IM a la hora de definir la adopción de este sistema tecnológico. Esto es, en qué medida responde a razones pragmáticas tendientes a resolver el problema de la recolección de residuos en Montevideo; en qué medida radica en la necesidad de promover la participación ciudadana en la gestión de la limpieza de la ciudad; o a otras variables.

Para este trabajo definiremos participación ciudadana como los espacios generados por el Estado en sus diferentes niveles de gobierno (nacional, departamental y local), con participación de la sociedad civil, individual o colectiva. Esa interacción puede darse con distinta intensidad y frecuencia, mediante diversas formas, como la deliberación (concejos, cabildos), la votación de propuestas (presupuesto participativo), fiscalización, políticas públicas o cogestión de programas, como en nuestro caso de estudio (Agesic, 2019).

Pregunta/Problema

¿Qué incidencia tiene la participación ciudadana a través de WhatsApp en la gestión de la limpieza de contenedores de residuos de la Intendencia de Montevideo, a partir de junio de 2021 hasta noviembre de 2022?

Preguntas Específicas o Subordinadas

Al problema de investigación

¿En qué medida las autoridades de la Intendencia de Montevideo constatan la participación de la ciudadanía en el uso de WhatsApp para la gestión de la limpieza en Montevideo?

¿Qué motiva incluir en su gestión de recolección de residuos una estrategia de comunicación digital con la ciudadanía a través de WhatsApp en el tiempo comprendido entre junio de 2021 hasta noviembre de 2022?

¿Existen cambios de hábitos de la ciudadanía generados a partir de la implementación del WhatsApp como sistema de comunicación para la gestión de residuos en contenedores de Montevideo? ¿Cuáles?

¿Cómo incide en la recolección de residuos de los contenedores la implementación de WhatsApp como tecnología de comunicación con la ciudadanía?

¿Cuál es la planificación prevista por parte de la Intendencia de Montevideo con respecto al uso de las tecnologías de comunicación en el área de Limpieza? ¿Cuáles son las etapas diseñadas en caso de haberlas?

¿Se han realizado cambios organizacionales dentro del área encargada de recolección de residuos desde la inclusión de WhatsApp como tecnología de comunicación con la ciudadanía?

¿Cuáles son las características de WhatsApp que contribuyen a esa estrategia?

A los Conceptos y Categorías

¿Qué es la participación ciudadana para la Intendencia de Montevideo?

A los Protagonistas

¿Qué nivel de conocimiento sobre el sistema constatan las autoridades por parte de la ciudadanía

¿De qué manera se gestiona la cantidad de mensajes que llegan a través de este medio de mensajería instantánea? ¿Cómo se sistematiza esa información?

Objetivo General

Investigar qué incidencia tiene la participación ciudadana a través de WhatsApp en la gestión de la limpieza de contenedores de residuos de la Intendencia de Montevideo, a partir de junio de 2021 hasta noviembre de 2022.

Objetivos Específicos

Consultar a las autoridades de la Intendencia de Montevideo en qué medida constatan la participación de la ciudadanía en el uso del sistema.

Identificar las razones que llevaron a las autoridades a incluir en su gestión de recolección de residuos una estrategia de comunicación digital con la ciudadanía a través de WhatsApp desde junio de 2021 hasta noviembre de 2022.

Determinar si se miden los eventuales cambios de hábitos de la ciudadanía generados a partir de la implementación del WhatsApp como sistema de comunicación para la gestión de residuos en contenedores de Montevideo y de qué manera.

Determinar cómo incide en la recolección de residuos la implementación de WhatsApp como tecnología de comunicación con la ciudadanía.

Conocer la planificación prevista por parte de la Intendencia de Montevideo con respecto al uso de las tecnologías de comunicación en el área de Limpieza y las distintas etapas diseñadas.

Advertir si se han realizado cambios organizacionales dentro del área encargada de recolección de residuos desde la inclusión de WhatsApp como tecnología de comunicación con la ciudadanía.

Ahondar en las características de WhatsApp que llevaron a incluirlo en la estrategia.

Conocer si existe experiencia nacional o internacional respecto a la implementación

del WhatsApp o nuevas tecnologías de comunicación para la gestión de residuos.

Conocer la perspectiva de la Intendencia de Montevideo frente al concepto de participación ciudadana.

Investigar el grado de conocimiento del tema por parte de la ciudadanía, a partir de la visión por parte de la Intendencia de Montevideo.

Indagar acerca de cómo se gestionan los mensajes recibidos por la Intendencia de Montevideo mediante WhatsApp y de qué manera se sistematiza esa información.

Antecedentes

El relevamiento de los antecedentes realizado para este trabajo tomó en cuenta aspectos como la participación ciudadana, la implementación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) por parte de los gobiernos subnacionales, su gestión en materia ambiental y el proceso de descentralización. El material existente es variado pero este estudio toma en cuenta aquellos cuyos ejes de análisis permiten abordar la relación entre ciudadanía y Estado, a partir del uso de la tecnología.

El ambiente se transformó en un tema clave en la agenda de los gobiernos, nacionales y subnacionales, en todo el mundo, brindando amplios espacios de participación ciudadana como mecanismo de fiscalización (Paliza Romero, 2017), aspecto central de este trabajo que se abordará mediante las decisiones que permitieron incluir Whatsapp como tecnología de comunicación para estar en contacto con la ciudadanía dentro de un programa de recolección de residuos ejecutado por la Intendencia de Montevideo.

Participación Ciudadana

El concepto de participación ciudadana es abordado desde diferentes perspectivas y con distintos énfasis según el enfoque adoptado por el autor o la organización que trabaja el

tema. Algunas visiones consideran a la participación ciudadana como un elemento operativo de la democracia, que se ha consolidado como un pilar del gobierno abierto y que configura un nuevo modelo de gestión pública cada día más adoptado por las administraciones públicas en diferentes órdenes de gobierno. Desde esta lógica, los gobiernos locales juegan un importante papel a la hora de ejecutar diversos mecanismos de participación ciudadana, como forma de estrechar la relación con las necesidades de la ciudadanía (Grimmelikhuijsen et al., 2016; en Ruvalcaba-Gómez y Vázquez-Meza, 2022).

Otras perspectivas, entienden a la participación ciudadana no solo como un elemento operativo de la democracia, sino también como el conjunto de acciones realizadas por los ciudadanos en forma individual o colectiva que inciden en las decisiones y acciones ejecutadas por los gobernantes a través de mecanismos e instrumentos formales (Schneider 2007 en Ruvalcaba-Gómez y Vázquez-Meza, 2022). Serra (2010), en tanto, incorpora al concepto de participación la idea de un contrato con derechos y deberes, tanto para la ciudadanía como para el Estado (Ruvalcaba-Gómez y Vázquez-Meza, 2022).

La visión de participación ciudadana en la que se enfoca este trabajo es aquella que consiste en tener presencia activa en los procesos que preocupan e interesan a los ciudadanos (Sanhueza, 2004). Esto es, un proceso de retroalimentación entre la sociedad y el Estado que como planificador y ejecutor de las políticas públicas, habilita espacios de participación para los miembros de la sociedad, ya no solo para garantizar su implementación sino también para incidir en su diseño y mejora. En ese sentido, Bermúdez & Mirosevic (2008) y Arnstein (1969) concuerdan en que la participación ciudadana o participación política, ya sea en forma individual o colectiva, constituye el medio para la distribución del poder, es decir, influir o tomar parte en el proceso de decisiones públicas, que incluye a los ciudadanos en el futuro.

Asimismo, la articulación entre la sociedad civil y el Estado puede presentarse en diferentes niveles y de acuerdo a diferentes objetivos, por ejemplo, como una modalidad que

facilite la ejecución de acciones con impacto social en ámbitos donde no existe una adecuada representación del sistema político. Como sostiene Delamaza (2006) existen por lo menos tres áreas en las instancias de participación ciudadana en la toma de decisiones que pueden “fortalecer y cualificar” la política. La primera de ellas, son los mecanismos generados para la toma de decisiones entre elección y elección (referéndum, plebiscitos) acerca de temas que no fueron incluidos en las campañas electorales o que trascienden a un período de gobierno. En segundo lugar, la participación ciudadana es necesaria como forma de complementar la función de agregación de intereses de los partidos políticos, debido a la incertidumbre, la complejidad y el cambio constante de los escenarios. El tercer y último aspecto radica en la implementación de esta modalidad para lograr una mayor inclusión social y eficacia en la generación, implementación y control de políticas públicas, “especialmente en los niveles subnacionales al incorporar deliberadamente la expresión de intereses y demandas de sectores usualmente no representados u organizados (Delamaza, 2006, p. 56).

No obstante, existe una diferencia clave entre lo público y lo estatal, subyacente a la posibilidad de diseñar e implementar políticas de participación y que posibilita la aparición de un espacio público no estatal (Cunill, 1997; en Delamaza 2011). Mientras que la concepción liberal tradicional reduce lo público a lo regulado por el Estado y considera a la sociedad civil como el campo de los intereses particulares, el enfoque participativo, por el contrario, implica la diversificación de actores de lo público y define los procesos mediante los cuales actores no estatales colaboran en su construcción. De acuerdo con Abers (2000), Avritzer (2002) y Olvera (2003) esa diversificación del espacio público y de las políticas participativas, redefine los desafíos para la política y la sociedad civil organizada, ya que “la conformación tradicional de ambas esferas y las relaciones mutuas respondían a un modelo de actores claramente diferenciados” (Delamaza, 2011, p. 49).

Participación y TIC

En la actualidad, las TIC tienen inmensas repercusiones en prácticamente todos los aspectos de nuestras vidas. En ese contexto, nos encontramos con al menos dos grandes posturas que ofician de parteaguas en cuanto a la función de la tecnología en los ámbitos de participación ciudadana. Por un lado, aquellas que consideran a la tecnología como el motor de transformaciones potentes en todos los ámbitos de la sociedad, que motivan las crisis institucionales pero a la vez promueven nuevas formas de poder y contrapoder (Castells, 2007 en García Guitián). Así, en el “utopismo de Silicon Valley” (Keen 2010 en García Guitián) las TIC serán las impulsoras de los cambios económicos y sociales, capaces de transformar a las democracias actuales. Desde esta perspectiva, el rápido progreso de las nuevas tecnologías brinda oportunidades sin precedentes para alcanzar niveles más elevados de desarrollo. La capacidad de las tecnologías digitales para reducir muchos obstáculos tradicionales, especialmente el tiempo y la distancia, permitieron, por primera vez en la historia, utilizar su potencial en beneficio de millones de personas en todo el mundo (Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, 2004).

En el otro extremo, están quienes rebajan el impacto real de las nuevas tecnologías o advierten acerca de nuevas formas de control por parte de las instituciones y los gobiernos quienes, a su vez, ofrecen a los ciudadanos servicios o información sin generar ningún tipo de cambio social (Morozov, 2010 en García Guitián). A este grupo, Norris (2010) los denomina “pesimistas” por dudar de los eventuales efectos sobre cambios sociales que se pueden generar a partir del uso de internet.

No obstante ambas posturas, con la irrupción del nuevo siglo, a inicios de los 2000, la participación ciudadana adoptó una mayor relevancia y una nueva forma de relacionar a los ciudadanos con los gobiernos a partir de la masificación de las TIC. Esa situación dio lugar a

un novedoso concepto de participación electrónica o *e-participación*, “pero aún presenta retos y oportunidades inexploradas derivadas de la democratización de las nuevas tecnologías apropiadas por la sociedad” (Ruvalcaba-Gómez y Vázquez-Meza, 2022, p. 6).

En esa línea, la visión propuesta por Subirats (2012) pone de relieve dimensiones como las nuevas tecnologías y las políticas públicas. Por un lado, el uso de la tecnología, en particular de Internet, entendida como herramienta para perfeccionar el *status quo* vigente, es decir, para mejorar lo hecho hasta ahora. Ejemplo de ello son las iniciativas tendientes a la digitalización de trámites del Estado en las que, en ocasiones, el usuario debe concurrir en forma física a la oficina para poder culminarlo. Así, esa visión del uso de Internet en la política pública reduce su revolución tecnológica y social a “un mero cambio de instrumental operativo” (Subirats, 2012, p. 3). En contraposición a esa perspectiva, Internet aparece como un elemento modificador de las relaciones y vínculos sociales, más horizontales y sin intermediarios. Por lo tanto, esa herramienta tecnológica ya no constituye solo un mero cambio instrumental sino más bien un cambio profundo del orden de las sociedades (Subirats, 2012). Con esta lógica, en la era de Internet, es necesario repensar el lugar que ocupa esa tecnología en el espacio democrático. A efectos de nuestro análisis, es importante preguntarnos en qué medida la implementación de tecnología para intentar solucionar parte del problema de la limpieza en Montevideo respondió a la intención de una mejora en el proceso ya existente de recolección de residuos en los contenedores o estuvo motivada por la búsqueda de trasladar el poder de la toma de decisión a la ciudadanía, como parte de una política de participación y descentralización que de ser así, como dice Suribats (2012), podría implicar una fuerte alteración en el mapa de actores y de sus recursos, en el proceso de las políticas públicas en sus diversas fases.

Participación y Descentralización

Las primeras experiencias de incorporación de TIC en la IM datan de la década de 1970, cuando la intendencia inicia un tímido proceso de informatización con la incorporación de computadoras para la impresión de facturas. Esta adquisición no formaba parte de una estrategia diseñada para la informatización global de la gestión sino que respondía a una compra puntual. Ya en la década de 1990 la intendencia solicita una consultoría a la Universidad de la República (Udelar) para determinar la estrategia de informatización de la administración y en 1992 se concreta la primera licitación pública para la adquisición de computadoras y *software*. Sin embargo, aunque el proceso de informatización fue simultáneo al plan de descentralización, no incluyó la articulación entre la experiencia participativa y las TIC, sino que la informatización se relacionaba con la gestión misma de la intendencia (Finquelievich, 2001, p. 238).

La experiencia de la descentralización en Montevideo se remonta a la década de 1990 cuando el entonces intendente, Tabaré Vázquez, el primero de una fuerza de izquierda como el Frente Amplio en gobernar la capital de Uruguay, sentó las bases para el inicio de ese proceso con la implementación de los Centros Comunes Zonales (CCZ). La iniciativa, que causó el rechazo de la oposición política, dividió el departamento de Montevideo en 18 zonas, cada una de las cuales estaba integrada por un CCZ, una Junta Local y un Concejo Vecinal. En forma paralela, comenzó un proceso de reestructuración interna del área de gestión interna de la IM como forma de hacerla compatible y funcional con el nuevo proceso de descentralización. La política desarrollada por la administración Vázquez traería implícito el “componente ineludible” de la participación ciudadana como forma de lograr el objetivo descentralizador. Según la intendencia, las políticas de participación implementadas desde 1990 están basadas en una serie de valores como el sentido transformador de la realidad y el desarrollo humano integral, el respeto por la pluralidad y la autonomía de la sociedad civil, el compromiso con los sectores más desfavorecidos, su condición incluyente y de integración, el

sostenimiento de políticas sociales que trascienden la concepción asistencialista en pro de un modelo de promoción educativa y cogestionado por la sociedad, y la construcción de ciudadanías activas, mediante el fomento a la solidaridad, la tolerancia, la equidad, la justicia social y el respeto a la diversidad (Centro de Formación y Estudios, IM, 2013).

Otro capítulo del proceso de descentralización y la participación ciudadana, corresponde a la implementación del Presupuesto Participativo. El proceso también fue iniciado en la década del 90 pero la participación de la ciudadanía en las definiciones presupuestales se instituyó en forma progresiva en las últimas dos décadas, tanto en el diseño del Presupuesto Quinquenal como en los correspondientes ajustes anuales, “inaugurando un estilo cada vez más legitimado socialmente” (Centro de Formación y Estudios, IM, 2013, p. 4). Las acciones enmarcadas en el Presupuesto Participativo forman parte del Proceso de Definición de los Compromisos de Gestión, que, según la administración, facilita y promueve la participación, tanto de las organizaciones sociales como de los ciudadanos en la elaboración presupuestal y en el control y evaluación de la gestión departamental (Centro de Formación y Estudios, IM; 2013). No obstante ello, puede reconocerse un efecto Montevideo (Montecinos, 2012) sobre los demás departamentos del país, que llevó, sobre todo a partir de la implementación de la Ley de Descentralización Política y Participación Ciudadana n°. 19.272, a réplicas del Presupuesto Participativo en otros departamentos, primero, en aquellos gobernados por el Frente Amplio, y luego también en los administrados por los partidos Nacional y Colorado.

Con la llegada del Frente Amplio al Gobierno nacional en 2005, la política de descentralización y participación ciudadana se haría explícita, quizás, por primera vez, en el Poder Ejecutivo. La voluntad de replicar la experiencia surgida en Montevideo en las políticas públicas nacionales derivó en la creación de un tercer nivel de gobierno con la ley n°. 19.272, de Descentralización y Participación Ciudadana, promulgada en 2014 y que entró en

vigencia en 2015. Con la nueva normativa, las localidades de más de 2.000 habitantes pasaron a constituirse en municipios. De esa forma, Montevideo fue dividida en ocho municipios: A, B, C, CH, D, E, F y G. Cada uno de ellos, recibe recursos humanos y presupuestales del Gobierno departamental, además de partidas del Fondo de Incentivo a la Gestión de los Municipios, asignadas en el Presupuesto Nacional (Arts. 19 y 20, ley n° 19.272).

En la misma línea, las bases programáticas del Frente Amplio para el período 2020-2025 reafirman la idea de que la descentralización debe estar inserta en la acción de gobierno, en las políticas sectoriales, en la generación de iniciativas, en la toma de decisiones, en el contralor y fiscalización, a la vez que profundiza los mecanismos de participación y el involucramiento ciudadano. A su vez, el programa de la coalición de izquierdas plantea que el Gobierno nacional debe asumir un campo importante de relacionamiento y articulación de políticas con los gobiernos departamentales como forma de construir políticas públicas acordes a las necesidades locales. Algunos de esos preceptos también están contenidos en el artículo 3 de la ley n° 19.272, en el que se establecen los “principios cardinales del sistema de descentralización local”. Entre ellos, enumera, por ejemplo, la participación ciudadana y la gradualidad de la transferencia de atribuciones, poderes jurídicos y recursos hacia los municipios, en el marco del proceso de descentralización. Asimismo, el artículo 5 prevé que los municipios instrumenten la participación activa de la sociedad en cuestiones del gobierno local y, cada una de esas jurisdicciones, deberá crear los ámbitos y mecanismos para que la población participe de la información, consulta, iniciativa y control de los asuntos de su competencia (IMPO, 2014).

Un nuevo ecosistema digital

El final de la primera década de los prometedores años 2000 traería aparejada una serie de innovaciones tecnológicas sin precedentes hasta ahora en todo el mundo, impulsada por la digitalización con Internet como punta de lanza de todo ese proceso. La irrupción de la telefonía digital primero y de los teléfonos inteligentes o de cuarta generación (4G) después, cambió para siempre la comunicación a distancia tal como la entendíamos hasta ese momento. Ahora la acción de comunicarse con otra persona a miles de kilómetros ampliaba la experiencia hasta límites insospechados años antes, con acceso ilimitado a datos, imágenes, audio y video, en la palma de la mano. La irrupción de los teléfonos inteligentes como evolución natural de dispositivos que, además de hablar permitían el envío y recepción de mensajes de texto (SMS), derivó una masificación de la tecnología que se convirtió en una herramienta de fácil acceso para todas las edades, sectores sociales y géneros. Frente a ese escenario las empresas tecnológicas también irrumpieron con fuerza y pasaron a ubicarse en las primeras posiciones de las compañías con mayor incidencia de la actividad económica de los países desarrollados y su posterior incidencia en el resto del mundo. De esta forma, se conformó un ecosistema favorable para la proliferación de aplicaciones digitales creadas por las principales empresas del sector, como Google y Meta (Facebook, Instagram y WhatsApp) que comenzaron a formar parte de la conversación y vida cotidiana de las personas.

En el caso del envío y recepción de mensajes para la comunicación, WhatsApp irrumpió con fuerza en un área de negocio hasta ahora liderada directamente por las empresas telefónicas proveedoras del servicio, mediante los mensajes de texto (SMS). El nuevo sistema digital de mensajería instantánea fue creado en 2009 por Jan Koum y Brian Acton, dos exempleados de Yahoo! que trabajaron en esa empresa tecnológica durante 20 años. La aplicación fue adquirida por la compañía Facebook en 2014 -en la actualidad renombrada como Meta- pero, según su web, sigue operando como una app independiente y centrada en construir un servicio de mensajería rápido y confiable en cualquier parte del mundo.

La aplicación señala en su web que WhatsApp nació como una alternativa a los SMS y que “con nuestro producto, ahora es posible enviar y recibir una variedad de archivos multimedia (por ejemplo, texto, fotos, videos, documentos y ubicación), así como realizar llamadas”. Además, asegura que “en cada decisión de producto subyace nuestro deseo de permitir que las personas se comuniquen en cualquier parte del mundo, sin barreras”. (WhatsApp, 2022).

WhatsApp tiene un funcionamiento simple y no requiere de pagos adicionales para el envío de mensajes, como sí lo hace el sistema tradicional de envío de mensajes de textos por teléfono celular (SMS). El sistema funciona con una descarga de la app en el teléfono móvil y una conexión de datos o a la red inalámbrica de Internet.

Además, el sistema promete al usuario una conexión emocional para mantenerse en contacto “con el grupo de personas qué más te importa, como tu familia o tus compañeros de trabajo” (WhatsApp, 2022). Los chats de grupo sustituyen en la virtualidad a nuestras principales redes de contacto diario, estableciendo una conexión a distancia de hasta 256 personas por grupo, en forma instantánea y sin necesidad de otro dato que el número telefónico del usuario para poder incorporarlo. Este sistema permite a todas las personas que lo integran, compartir mensajes de texto, fotos, audios, videos, GIFs y stickers. Además, cualquiera de ellos puede ser nombrado como administrador del grupo para incorporar o eliminar usuarios.

El avance de la competencia y de la tecnología hizo que WhatsApp incorporara a lo largo del tiempo otras funcionalidades, como por ejemplo, la posibilidad de contar con una aplicación para el escritorio de la computadora personal (PC, por su siglas en inglés) en la que el usuario puede estar conectado sin la necesidad de hacerlo a través del teléfono celular. Esto permite, por ejemplo, disponer de una vista constante de la recepción de los mensajes

que llegan a la aplicación, mientras en otra de las ventanas del explorador se navega por internet o se utiliza el procesador de texto de la computadora.

WhatsApp también ganó terreno en el ámbito de las videollamadas, un área en el que hasta su irrupción la aplicación Skype parecía mantener un liderazgo indiscutido. Sin embargo, la popularización mundial de la *app* sumado al desarrollo cada vez más avanzado de los teléfonos inteligentes y una pandemia de COVID-19 que aceleró el uso de aplicaciones para la realización de videollamadas, impulsó también el uso de ese sistema por parte de los usuarios. Al igual que lo hace con el sistema de mensajes de texto, la aplicación destaca que las videollamadas pueden realizarse a cualquier parte del mundo y sin costo alguno. Sin embargo, aconseja consultar con la operadora telefónica los costos asociados al uso de datos móviles (WhatsApp, 2022).

La aparición de otras plataformas de mensajería como Telegram, basada en códigos abiertos y que prometen una mayor rapidez y seguridad por su cifrado de mensajes (Telegram, 2022), obligó a WhatsApp a enfocarse en este último aspecto. Para ello, el sistema desarrolló un “cifrado de extremo a extremo (...) para que solo las personas con las que te comunicas los puedan leer o escuchar, sin que nadie más, ni siquiera WhatsApp, lo pueda hacer” (WhatsApp, 2022).

De esa forma, WhatsApp viene a nuclear en una sola aplicación todas las herramientas que antes eran ofrecidas por diversos servicios en forma separada. A pesar del surgimiento de nueva competencia, con promesas de mayores funcionalidades, agilidad y seguridad, WhatsApp sigue siendo en la actualidad el servicio de mensajería por excelencia en todo el mundo, con más de 2.000 millones de usuarios en 180 países (WhatsApp, 2022), mientras que Telegram, como su principal competencia, alcanza los 700 millones de usuarios activos por mes (Telegram, 2022).

En Uruguay, WhatsApp también es la aplicación para mensajes más utilizada ya que el 98 % de las personas usuarias de Internet la usa con frecuencia. Además, el 92 % de los hogares uruguayos dispone de un teléfono inteligente, por lo que 2,3 millones de personas tienen al menos un dispositivo disponible (Perfil del Internauta Uruguayo, 2021). Esos datos ubican a Uruguay a la par de países desarrollados en materia de conectividad y acceso a dispositivos digitales. El alto índice de conectividad móvil de los usuarios uruguayos posibilita un escenario en el que tres empresas de telecomunicaciones, una pública y líder del sector (Antel), junto a dos privadas (Movistar-Telefónica y Claro-América Móvil) compitan entre sí para ganar la mayor cantidad de clientes, ya no solo con la venta de planes de paquetes de llamadas o SMS, sino ofreciendo servicios de datos. El modelo de negocio implica en cada caso ofrecer al cliente un paquete de mensual prepago o pospago con acceso a internet móvil, asociado a una serie de plataformas propias o de terceros para gastar esos datos. En el caso de Antel, que encabeza la preferencia de los usuarios con el 48 % del mercado (Ursec, 2022), es posible acceder a una serie de contenidos a demanda mediante la aplicación Antel TV, como series, películas y eventos en vivo. La empresa Movistar, que ostenta la segunda posición en el sector de las telecomunicaciones en Uruguay, con el 31 % del mercado (Ursec, 2022), ofrece planes desde 40 GB por 490 pesos y desde el plan más básico también es posible acceder a plataformas audiovisuales como Netflix. El podio lo completa Claro, una multinacional de origen mexicano con presencia en casi todos los países de América Latina y el 21 % del total de servicios móviles en Uruguay (Ursec, 2022). Caracterizada por tener una estrategia comercial agresiva dirigida, en especial al público más joven, su modelo de negocio incluye planes desde los 50 pesos uruguayos, con acceso gratuito a WhatsApp, redes sociales y Free Fire, un videojuego móvil que fue el más descargado en 2019 (Wikipedia, 2022). Además, también ofrece al cliente acceso a sus propias plataformas audiovisuales Claro Video y Claro Música. En los tres casos, el negocio

radica en la venta de los datos asociados al servicio, pero también en el incentivo para que esos datos sean consumidos. Es así que la aparición de los teléfonos móviles y con ella la irrupción de empresas tecnológicas desarrolladoras de aplicaciones, que superaron en escala a quienes hasta no hace mucho impulsaron el negocio de la comunicación, obligó a las compañías telefónicas a modificar sus planes de negocio, convirtiéndose prácticamente en intermediarios entre las primeras y los usuarios, ya que además de, en algunos casos, ofrecer sus servicios, también invierten en infraestructura propia, como redes de fibra óptica o radiobases, de forma que los clientes optimicen su experiencia con esas plataformas desarrolladas por terceros.

Gobernar por WhatsApp

Pese al origen social de estas plataformas, creadas principalmente para que los usuarios compartieran intereses e información personal, la conectividad, inmediatez, portabilidad, personalización y ubicuidad de estas tecnologías contribuyen a redefinir el escenario comunicativo y social en un sentido amplio (Aguado & Martínez, 2008). Asimismo, la interconectividad generó un cambio en la concepción, el rol y la visión del Estado como gestor de recursos públicos, por lo que se hace necesario abordar la incidencia de las TIC en el proceso de participación ciudadana como contralor de la gestión pública (Franciskovic et al., 2020).

Los servicios móviles de mensajería instantánea como WhatsApp o Telegram constituyen una nueva oportunidad para conectar las administraciones públicas, principalmente las locales, con la ciudadanía. En un contexto con una interacción limitada entre ambos actores, estas plataformas digitales permiten llegar a un mayor segmento de población, así como también poder aportar la información de una manera mucho más ágil y directa (Newman et al., 2019). El potencial de estas plataformas radica en que motivan el

empoderamiento de la ciudadanía, que puede unirse en una acción colectiva, únicamente a partir del uso del *smartphone* (Gutiérrez-Rubí, 2015). Para señalar la consolidación del uso de las plataformas digitales en las vidas cotidianas y las dinámicas sociales, algunos autores como van Dijck, Poell y de Waal (2018) o Nieborg y Poell (2018) hablan de “plataformización” (García Marcos et. al., 2021). Esta idea supone un rol central de las plataformas digitales en los diversos aspectos de la vida actual, como la educación, el trabajo o la política. En ese universo de plataformas digitales, los servicios de mensajería instantánea, y en particular WhatsApp, contribuyen a extender la plataformización en la comunicación política institucional, ya que posibilitan a las administraciones llevar adelante modelos de gobierno con una mejor comunicación, mayor transparencia y más cercanía con la ciudadanía (García Marcos et. al., 2021, pág. 119).

En este sentido, Uruguay no es la excepción. La alta tasa de conectividad y acceso a dispositivos digitales genera un escenario especialmente favorable para la implementación de acciones y políticas públicas con la tecnología como un aliado clave a la hora de su desarrollo. Desde la creación del Plan Ceibal, que entregó la primera computadora portátil a un escolar en 2007 para tres años después convertirse en una política de Estado (Plan Ceibal, 2022), pasando por la implementación del Plan Ibirapitá, con foco en la inclusión digital de jubilados y jubiladas (Plan Ibirapitá, 2022), hasta el despliegue de la red de fibra óptica por parte de la telefónica estatal Antel, todas esas iniciativas de gobierno constituyen avances fundamentales a la hora de generar un contexto de acceso a la tecnología en clave de derechos.

Ese escenario también ha permitido desarrollar en forma lenta pero constante instancias de participación de la ciudadanía con el objetivo de involucrar a la población, no solo como mero contralor o garante de la gestión por parte de los gobernantes de turno, sino también como una pieza más del engranaje, ya no solo capaz de alertar sobre necesidades

ciudadanas una vez que la política está en marcha, sino también, a partir de su involucramiento desde cero en el diseño de la política pública. La irrupción de las nuevas tecnologías digitales ha facilitado el desarrollo de esta perspectiva de la participación ciudadana, vinculada más a la idea de “inteligencia colectiva”, entendida como una inteligencia distribuida en todas partes, que es valorada en forma constante, coordinada en tiempo real, con el objetivo de ir hacia una movilización efectiva de las competencias. Este concepto de Levy (1995) valora la inteligencia del otro, entendiendo que todo el mundo sabe algo porque todo el conocimiento está en la humanidad y no es otro que el saber la gente. Además, esta perspectiva ubica a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación como la encargada de facilitar los medios para que la sociedad interactúe en un universo virtual de conocimientos. De esta forma, el ciberespacio pasaría a constituirse como un “espacio inestable” en el que interaccionan “los conocimientos y los conocientes de colectivos inteligentes desterritorializados” (Levy, 1995, p. 19). Esto es, utilizar la tecnología como medio para ampliar las posibilidades de ideas, información y percepciones. Ejemplo de ello, son algunas iniciativas implementadas en Montevideo durante los últimos 10 años. El denominado Presupuesto Participativo, iniciado en 2006 por la intendencia departamental, viró, de una forma tradicional de elección en la que el ciudadano concurría al centro de votación en forma física para marcar en una boleta tres proyectos impulsados por vecinos para su barrio, a una plataforma electrónica llamada Montevideo Decide, en la que es posible registrarse, votar él o los proyectos y posteriormente compartirlo en las redes sociales. En su presentación web se informa que “esta plataforma busca promover una cultura de participación ciudadana directa a través de medios digitales, que permita a cualquier persona interesada en generar un cambio, tener la posibilidad de hacerlo” y que “ahora, desde tu celular, tu computadora personal o cualquier herramienta que te permita conectarte a internet, podrás participar en la construcción de la ciudad que querés” (Montevideo Decide, 2022).

En cualquier caso, el acceso a Montevideo Decide es libre y sin limitaciones, y únicamente solicita el registro del usuario mayores de 16 años para poder participar. De acuerdo al grado de participación al que aspire el usuario será la clase de registro. En el primer nivel, al que se accede con una cuenta de Facebook, Twitter o Google, el ciudadano tiene la potestad de crear un debate, comentarlo y apoyarlo. Además, está habilitado a proponer una idea. El nivel dos implica un registro de usuario del Estado, mediante un formulario de la Agesic. A las competencias del nivel 1, agrega la posibilidad de comentar las consultas realizadas por la intendencia y decidir sobre ellas. A la posibilidad de proponer una idea, se habilita la instancia de comentarla, apoyarla y finalmente, votarla.

Un segundo ejemplo de participación ciudadana a través de las nuevas tecnologías y vinculado a la transparencia de la gestión es Montevideo Api, presentado por la IM como “un punto de entrada” para poder utilizar los servicios en tiempo real que la ciudad utiliza mediante interfaces de aplicación, conocidas como API. Esta plataforma, dirigida en especial a desarrolladores de aplicaciones y enfocada en la utilización de datos abiertos, ofrece un acceso fácil por medio del registro de usuario. A partir de allí, el desarrollador puede acceder a un catálogo de servicios para interactuar en tiempo real con diferentes indicadores de servicios de Montevideo. Por ejemplo, la API vinculada al transporte público ofrece una serie de funcionalidades relacionadas a la posición en tiempo real de la circulación de los ómnibus en la ciudad y al tiempo estimado de arribo de cada unidad a la parada. Esos datos son los mismos que utiliza la aplicación Cómo Ir, también desarrollada por la IM, en la que es posible acceder a la información de recorridos de las líneas de ómnibus urbanas y cruzar información para llegar a destino. Otro de los servicios ofrecidos refiere a los indicadores de calidad de las playas, en el cual es posible consultar sobre el índice de bañabilidad de las aguas y su estado sanitario (Montevideo Api, 2022). Aquí observamos como la disponibilidad de los datos abiertos por parte de la administración constituye un elemento central a la hora

de implementar políticas de transparencia de la gestión. El dato, antes circunscripto al ámbito de la oficina de un funcionario o de un jerarca, ahora es puesto a disposición de la ciudadanía para, primero ejercer su derecho al contralor de la gestión, pero también para participar de ella y transformarla. La participación entendida no como un ámbito de cuestiones ya laudadas y entre las que debo simplemente elegir, sino más bien concebida como un espacio amplio en el que el ciudadano es capaz también de moldear las ideas surgidas en una oficina o a partir de la deliberación con otros ciudadanos y autoridades. Ese es quizás el principal eje que define a varias de las iniciativas impulsadas por la IM en el período 2020-2025: la articulación entre gestión, tecnología y ciudadanía, con la estrategia Montevideo Más Verde en Línea como principal exponente y cuyos detalles abordaremos en el siguiente capítulo.

Montevideo Más Verde en Línea

La política ambiental asumida por la administración de la actual intendenta de Montevideo, Carolina Cosse (2020-2025), se enmarca en el programa Montevideo Más Verde, área dependiente del Departamento de Secretaría General de la comuna capitalina. Según consigna la administración en su portal web, el objetivo del programa es funcionar como una herramienta de procesamiento y gestión transversal de las solicitudes y reclamos en materia ambiental. Para ello, Montevideo Más Verde dispone de herramientas de monitoreo en tiempo real y canales abiertos a la ciudadanía, como la recepción de solicitudes por medio de la aplicación WhatsApp para alertar por residuos fuera de contenedores (principal objeto de estudio para este trabajo), la gestión de solicitudes de servicio de bolsones para materiales reciclables y la agenda del servicio de recolección de residuos especiales, como objetos voluminosos, podas y escombros, entre otros servicios. Todas esas herramientas, según la intendencia, apuntan a optimizar los tiempos de respuestas de las solicitudes y a generar mecanismos de seguimiento con foco en la demanda ciudadana.

El Centro Operativo de Montevideo (COM) es el encargado de recepcionar todas las consultas y reclamos canalizados por los diferentes servicios. En el caso del servicio de recolección de residuos especiales, como podas, escombros y voluminosos, las denuncias son canalizadas por medio del buzón ciudadano o de la línea telefónica de la Intendencia de Montevideo (1950 3000 opción 3). En forma personal, en tanto, se reciben en los Centros Comunales Zonales (CCZ), la sede de los municipios o en el Servicio de Atención Presencial de la IM. Para este servicio, la IM anunció, a fines de 2020, la distribución de unas 80 volquetas en diferentes puntos de la ciudad, cuya implementación se inició en el Municipio F (IM, 2020). Además, el 29 de diciembre de 2020, la comuna inició la distribución de unos 1.000 bolsones en edificios y complejos de cooperativas de viviendas. Las *big bag* tienen una capacidad superior a un metro cúbico, un tercio de lo que puede recibir un contenedor, y permiten evitar que elementos reciclables sean depositados en contenedores o tirados en su entorno (IM, 2020). Tanto para acceder al servicio de bolsones para materiales reciclables, como para denunciar su llenado, los usuarios deben enviar un mensaje por WhatsApp al teléfono 092 250 255.

También mediante WhatsApp, pero por la línea 092 250 260, la comuna recibe las denuncias por residuos fuera del contenedor. El vecino o la vecina que constata la presencia de residuos fuera de un contenedor envía una foto por la aplicación denunciando la situación. En unos minutos, recibe un mensaje donde la intendencia solicita más información del episodio, como la dirección donde está ubicado el contenedor. En un lapso de al menos dos horas, un motocarro acude al lugar para levantar los residuos y limpiar el contenedor. Según el director de Desarrollo Ambiental de la IM, Guillermo Moncecchi, el sistema se extiende por la ciudad a medida que la administración adquiere los motocarros, vehículos que sustituyeron a los carros tirados por caballos. Para las autoridades, la idea de Montevideo Más Verde es que cada barrio tenga la mejor solución de acuerdo a sus necesidades. Además,

Moncecchi considera que “tenemos que jugar todos pero para eso también tenemos que generar los mecanismos” (TV Ciudad, 2021). La idea de participación es un eje transversal de la actual política ambiental de la IM, que queda explicitada en los canales de comunicación implementados para la comunicación y la recepción de solicitudes y denuncias de gestión ambiental, así como en la palabra de las autoridades departamentales encargadas de transmitir las ventajas del sistema: “Hemos quedado muy conformes con esa participación porque es una participación genuina, no solo te estoy escuchando sino que te estoy haciendo participar” (Moncecchi, TV Ciudad, 2022).

La estrategia ambiental implementada en este período por la IM es complementada con una política de acceso a la información disponible en una plataforma de datos abiertos en el portal <https://ambiental.montevideo.gub.uy/>. Se trata de un observatorio ambiental que incluye el acceso gratuito a indicadores en tiempo real del estado de los ecosistemas, la calidad del agua, el aire y el suelo, y permite un seguimiento de la gestión ambiental en general por parte de la ciudadanía. Disponer del histórico de datos ambientales en diversas áreas permite a las autoridades definir acciones de gestión que permitan mejorar la calidad de los ecosistemas y buscar acciones concretas en pro de ese objetivo. Además, los datos abiertos permiten promover la conciencia ambiental entre la ciudadanía y generar “una apropiación” para saber cómo actuar en torno al ambiente, así como para construir en conjunto la institucionalidad con los vecinos y vecinas de Montevideo, explicó la gerenta de Gestión Ambiental de la IM, Verónica Piñeiro (TV Ciudad, 2022).

Metodología

Unidad de Análisis

La unidad de análisis a efectos de nuestro objeto de estudio fueron las autoridades del área de Limpieza de la IM, como promotores y ejecutores del sistema de gestión de residuos

en contenedores a través de WhatsApp. La visión de las autoridades brinda un panorama respecto a las razones que llevaron a implementar el proyecto, sus objetivos y formas de ejecución, todo ello relacionado al concepto de participación ciudadana. A su vez, consideramos importante indagar en la visión de la participación ciudadana a nivel local, para lo cual, realizamos entrevistas a la alcaldesa del Municipio CH y al jefe operativo del Municipio B, respectivamente. De esta forma, nos acercamos a la realidad de dos municipios, de diferente signo político, en relación a la situación de la limpieza y la participación de la ciudadanía.

Para explorar la perspectiva tecnológica en relación al uso del WhatsApp en la gestión, entrevistamos a los responsables del área de Tecnologías para Ciudades Inteligentes de la IM. Ello nos permitió indagar en la línea de trabajo desarrollada por la administración departamental en torno a las soluciones innovadoras diseñadas para la gestión en general y, en particular, para la gestión ambiental.

Técnicas de Exploración

Para dar cuenta del uso de WhatsApp en relación a la participación ciudadana en la gestión de residuos en Montevideo, apelamos al uso tanto de fuentes primarias como secundarias para la recolección de información. En el primer caso, realizamos entrevistas semiestructuradas para mantener las directrices de la investigación y a su vez poder ser flexibles frente a posibles planteamientos. La realización de entrevistas nos permitió, además, conocer de primera mano la visión de las autoridades departamentales respecto al sistema de comunicación mediante WhatsApp implementado para la gestión de residuos en contenedores. Como sostiene Sautu (2005), la entrevista es una herramienta útil para conocer la perspectiva de los actores sociales y también nos permite clarificar y repreguntar “en un

marco de interacción directo, flexible, personalizado y espontáneo” (p.49) , además de enriquecer los datos cuantitativos y acceder a información difícil de observar.

Respecto al uso de fuentes secundarias de información, apelamos al uso de datos de instituciones públicas y privadas relacionadas con el desarrollo ambiental; investigaciones académicas vinculadas a la temática de las TIC; y la participación ciudadana en los diferentes niveles de gobierno; además de encuestas de consultoras privadas y artículos y entrevistas temáticas realizadas por medios de comunicación.

En particular, accedimos a fuentes como el Observatorio de Datos Abiertos de la IM. Esta plataforma contiene indicadores ambientales de la ciudad referidos a la calidad de los cursos de agua, las playas, el saneamiento, radiación solar, la red hidrometeorológica, el sistema de respuesta a reclamos, calidad del aire, y de la limpieza y gestión de residuos. Respecto a ese último punto, es posible acceder a un mapeo en tiempo real sobre el número de contenedores de residuos disponibles en toda la ciudad, así como su nivel de llenado y el porcentaje de recipientes que fueron limpiados en un período de menos de dos horas hasta cinco días, categorizado por diferentes colores de acuerdo a la situación.

El uso de fuentes secundarias de investigación para este trabajo facilita el acceso a un mayor volumen de información en menor tiempo, aspecto que sería difícil de alcanzar únicamente con la investigación primaria (Cea D’Ancona, 1996; en Batthyány, Cabrera, 2011).

Etapas del trabajo de campo

La ejecución de este trabajo comenzó con una etapa exploratoria, en la cual indagamos sobre la situación actual de los temas que hacen a nuestro objeto de estudio, como tecnología, políticas públicas, participación ciudadana y limpieza urbana. Para ello, incorporamos bibliografía, editoriales, artículos de reflexión y entrevistas realizadas por

medios de comunicación a autoridades de la IM. El material relevado y posteriormente clasificado para su incorporación en el capítulo de Antecedentes, nos permitió avanzar en la preparación de la siguiente fase con el diseño de las pautas de entrevistas.

La segunda etapa consistió en el inicio del trabajo de campo propiamente dicho con la realización de entrevistas a las autoridades responsables de las áreas de Desarrollo Ambiental, Limpieza, y Ciudades Inteligentes de la IM. También incorporamos una entrevista con las responsables del área de Comunicación de la División Limpieza para indagar sobre las estrategias de comunicación implementadas para dar a conocer el sistema de WhatsApp habilitado para la recolección de basura desbordada en contenedores. La selección de estas entrevistas tiene como base la necesidad de poder indagar en la relación existente entre TIC, participación y política pública, aspecto clave de nuestra investigación. En todos los casos anteriores, accedimos a la palabra de los máximos responsables de cada área lo cual brindó, no solo una perspectiva instrumental del tema, sino también una visión política, fundamental para abordar el fenómeno en todas sus dimensiones.

En esa línea, también incorporamos en esta fase del trabajo de campo entrevistas a la alcaldesa del Municipio CH y el jefe operativo del Municipio B, que nos permitieron indagar acerca de la mirada del tercer nivel de gobierno en lo referente a limpieza, participación ciudadana y TIC. La selección de esos dos municipios estuvo basada, por un lado, en la necesidad de contraponer a dos zonas de Montevideo gobernadas por dos partidos políticos diferentes, el Frente Amplio en el Municipio B, y el Partido Nacional, en el CH. Por otro lado, su elección para este trabajo también se desprendió del relevamiento de fuentes secundarias de información realizado en la primera etapa, en el que se constataron altos niveles de utilización del sistema de WhatsApp en contenedores en los barrios que integran ambas jurisdicciones.

Autoridades y referentes entrevistados para este trabajo:

- Director de Desarrollo Ambiental de la IM, Guillermo Moncecchi.
- Gerenta de Gestión Ambiental de la IM, Verónica Piñeiro.
- Director de la División Limpieza de la IM, Ignacio Lorenzo.
- Director del área Tecnología para Ciudades Inteligentes de la IM, Juan Prada.
- Coordinadora de Comunicación de la División Limpieza de la IM, Carolina Lemes, junto con la integrante del equipo, Evelyn Rodríguez.
- Alcaldesa del Municipio CH, Matilde Antía.
- Jefe Operativo del Municipio B, Fernando Piriz.

Análisis

El Desafío de la Limpieza en Montevideo

La problemática de la limpieza en Montevideo implicó un gran desafío para las diferentes administraciones frenteamplistas que gobernaron la capital de Uruguay, desde principios de este siglo. Con el crecimiento económico, el aumento del consumo, los cambios en la configuración de la sociedad y los avances logísticos en la recolección de residuos, un problema de gestión emergió y se transformó en la principal preocupación de los montevideanos. Los hogares de Montevideo generan a diario unas 1.200 toneladas de basura por día, por lo que el Sistema de Recolección de Residuos Domiciliarios de la Intendencia de Montevideo (IM) dispone de unos 13.000 contenedores para disposición y una flota de camiones que trabaja durante las 24 horas (IM, 2022). La basura, concepto simple para referirse en forma coloquial a un problema más complejo como lo es el adecuado desarrollo ambiental de una ciudad, escaló hasta alcanzar altos niveles de inconformidad entre vecinos y vecinas. Una encuesta de la consultora Cifra, realizada entre el 10 y el 16 de agosto de 2020, preguntó a los montevideanos acerca de cuál fue el principal logro de la administración, en el

quinquenio comprendido entre 2015 y 2020. Para los encuestados, en el período liderado por Daniel Martínez, el mayor logro fueron los parques nuevos, renovación de plazas y juegos, con 26 % de aprobación, seguido por otras obras (16 %) y arreglo de calles (12%). Más lejos, en el cuarto lugar, los encuestados aprobaron con apenas 5 % la limpieza como uno de los hitos de esa gestión. La situación de disconformidad es más evidente cuando la consultora preguntó “¿Cuál es el área de peor actuación del gobierno departamental en el último quinquenio?”. En ese punto, el rechazo a la gestión de los residuos alcanzó el 46 % de las opiniones recogidas, seguida muy lejos por las calles rotas (10%), transporte público (6%) y obras (5%).

Figura 1

Encuesta de la consultora cifra Montevideo: La Evaluación de lo Hecho por el Último Gobierno Departamental, 10 al 16 de agosto de 2020.



Nota: El gráfico representa cómo los montevideanos perciben el desempeño de la Intendencia en materia de limpieza. Tomado de la consultora Cifra, 2020. bit.ly/3PGNQKN

“Nosotros asumíamos sabiendo que el tema de la limpieza en Montevideo era como la principal preocupación de los montevideanos, era lo que decían todas las encuestas”, dice el director de Desarrollo Ambiental, Guillermo Moncecchi, entrevistado para este trabajo, quien

asumió su cargo el 30 de noviembre de 2020, como parte del gabinete de Gobierno de la intendenta Carolina Cosse.

El director del área de Limpieza de la IM, Ignacio Lorenzo, también entrevistado para este estudio, coincide con la visión de Moncecchi, señalando “dos grandes desafíos”. El primero, es el de la limpieza urbana, atravesados por las condiciones del espacio público, como plazas, parques, avenidas y veredas. El segundo desafío radica en la necesidad de mejorar “sustancialmente” las condiciones de recuperación de los residuos mediante el sistema de recolección, ya que el principal problema es el volumen de material generado.

Lorenzo recuerda que en Uruguay, por ejemplo, la recuperación de los envases es menor al 4 % y, por lo tanto, es necesario corregir esa situación, mediante soluciones que mejoren, tanto la limpieza de la ciudad, como las posibilidades de recolección diferenciada y organización de esos residuos.

Esa situación llevó a las nuevas autoridades departamentales “a aprender rápido y reaccionar rápido” y abordar el tema de la limpieza en la ciudad de Montevideo “como un problema central”. Para ello, observan el problema “con una visión ambiental más amplia”, que incluye no solo al desafío de los residuos urbanos, complementa Moncecchi.

La estrategia, denominada Montevideo Más Verde, está basada en cinco ejes o pilares simultáneos: mejora del sistema de recolección; mejora de la limpieza urbana; mejora en la fiscalización; aumento de la valorización de los residuos; y énfasis en la inclusión social (Desarrollo Ambiental: limpieza y gestión de residuos, IM. 2020). Asimismo, incluye dos conceptos transversales a todos esos ejes: equidad y participación. El primero, entendido como la mejor solución para cada caso y no la misma solución para todos los casos, es decir, un diseño de gestión de residuos heterogéneo y no “demasiado homogéneo” (Moncecchi. Portal 180, 2021), como el implementado hasta ahora. El eje de la participación, en tanto, es “un factor importante” que está ligado al tema de la inclusión social, no solo con la

incorporación de exclasificadores al sistema formal de trabajo, sino también desde una perspectiva de “participación genuina” por parte de la ciudadanía.

La principal diferencia entre la actual estrategia y las anteriores es, según las autoridades, la “visión global” adoptada en este quinquenio para abordar el problema. Antes, primaba una visión logística con “el contenedor como concepto” en el que ese elemento “es lo mejor para recoger” los residuos porque logra acumularlos en un solo lugar, explica Moncecchi. Sin embargo, la implementación de ese sistema como única opción posible “te abre una cantidad de flancos” dependiendo la zona de Montevideo en la que se encuentre, como el hurgado, la clasificación de los residuos en origen y su volumen, entre otros. “Entonces, mirarlo todo general, tener una visión diferente para cada lado”, es necesario, añade.

El desafío de la limpieza en Montevideo no solo es advertido por los vecinos y vecinas, y por la actual administración departamental, sino también a nivel local, en los diferentes municipios en los que se divide la ciudad. El Municipio CH comprende a siete barrios con alta densidad poblacional: Punta Carretas, Pocitos, Buceo, Tres Cruces, La Blanqueada, Parque Batlle y Villa Dolores (Municipio CH, 2022). Esta jurisdicción está dividida, a su vez, en los Centros Comunales Zonales 4 y 5, y está delimitada por el Río de la Plata, las avenidas Italia y Luis Alberto de Herrera, los bulevares Batlle y Ordoñez y Artigas, y las calles Monte Caseros y Francisco Rodrigo. (Anexo Decreto n° 33.209, Junta Departamental de Montevideo, 2009). Desde marzo de 2021, el Municipio CH es comandado por la alcaldesa Matilde Antía, del Partido Nacional, quien asumió su cargo tras el fallecimiento de Andrés Abt, de la misma fuerza política. Al respecto, sostiene que “la limpieza en sí es un desafío. En Montevideo es, según encuestas que son públicas, una de las mayores preocupaciones del vecino montevideano y sobre todo el del CH”.

La última frase da cuenta de la preocupación existente respecto a la problemática de la

limpieza, a pesar de las diferencias ideológicas o políticas, de los entrevistados. Según Antía, entre el 45 y el 50 % del presupuesto del municipio es destinado a la limpieza en las funciones de su competencia, esencialmente, el barrido de calles y espacios públicos. El tema está contenido en algunos de los lineamientos estratégicos del Plan de Desarrollo Municipal (2022), como el número 2, que propone “fortalecer un municipio limpio y comprometido”, mediante dos objetivos específicos y acciones concretas: optimizar la limpieza del municipio y contribuir a la mejora del medio ambiente (p. 4).

El Municipio CH tiene la mayor densidad poblacional de Uruguay, según Antía, y esto supone desafíos extra a la hora de gestionar la limpieza de la jurisdicción. Sin embargo, sus características lo hacen un territorio con un tejido sociocultural, “con un alto porcentaje de la población residente con necesidades básicas satisfechas y la ausencia de asentamientos precarios” (Síntesis del Plan de Desarrollo Municipal, p. 3). Aunque se trata de una zona predominantemente residencial, otra de las características del territorio radica en la alta presencia de centros de estudios, hospitales, sanatorios, edificios de oficinas, como el World Trade Center, y estadios de fútbol, situación que acrecienta el tránsito diario de personas por la zona y, por ende, del volumen de residuos generados. Antía recuerda que en Pocitos o Punta Carretas, “en una cuadra podés llegar a tener más de 1.000 personas, y por cuadra cuántos contenedores tenés, ¿4? como mucho, capaz, o 5. Y se llenan, es una realidad”.

El Municipio B es la otra jurisdicción de Montevideo elegida para el análisis del objeto de estudio de este trabajo de grado por tratarse, al igual que el CH, de uno de los territorios más densamente poblados de la ciudad. Además, nuestra selección para su estudio también se basó en la particularidad de que, al momento del diseño del trabajo de campo, el 80 % de la superficie del Municipio B el servicio de limpieza era brindado por la empresa privada Consorcio Ambiental del Plata (CAP), propiedad de la compañía Teyma. Esta situación cambió en noviembre de 2022 cuando la IM decidió rescindir el contrato suscrito en

2004 y asumir el servicio con sus propios recursos en forma gradual (En Perspectiva, 2022).

Respecto a la primera dimensión, cabe destacar que el Municipio B abarca a los barrios Cordón Norte y Sur, Parque Rodó, La Comercial, Palermo, Tres Cruces, Ciudad Vieja, Centro, Barrio Sur y parte de La Aguada y La Comercial. Su territorio está delimitado por las calles Bulevar Artigas, Monte Caseros, Nueva Palmira, Arenal Grande, Hocquart, avenida de las Leyes, Yaguarón, Barrios Amorín, Miguelete, Ejido, Rambla República Argentina y Rambla Wilson, hasta Bulevar Artigas. Según datos del último Censo de Población y Vivienda, en el Municipio B residen en forma permanente unos 147.577 habitantes, lo que representa el 11,1% del total de la población de Montevideo, que tiene 1.319.108 personas (INE, 2011).

Fernando Píriz, jefe operativo del Municipio B, explica para este trabajo que la problemática de la limpieza varía a lo largo y ancho del territorio ya que “ hay barrios que son bien complicados, porque son impersonales”.

“El Centro, por ejemplo, es una población que es bien individualista. Sin embargo, si te vas para Parque Rodo, para Palermo, para Barrio Sur, ahí es diferente porque ahí hay varios proyectos encarados”, comenta en relación a cómo los vecinos y vecinas de cada zona abordan el tema de la gestión de los residuos. De esta forma, emerge una nueva dimensión y es que el abordaje en la gestión de la limpieza ya no solo supone una estrategia y unas intervenciones distintas para cada uno de los municipios, sino también hacia el interior de ellos, contemplando las particularidades, configuración e idiosincrasias de cada barrio.

A su vez, el Municipio B comparte una característica fundamental con el Municipio CH a la hora de implementar estrategias para abordar la gestión de la limpieza: la centralidad. Esto se debe al alto número de personas que ingresan a diario al territorio por cuestiones laborales, de estudio, comerciales, culturales o recreativas, entre otras. Este aspecto cuadriplica el número total de habitantes en determinadas horas del día, debido al alto tránsito

de la zona (Municipio B, 2022).

Hasta noviembre de 2022, el servicio de recolección de residuos en el Municipio B era brindado, en un 80 % por la empresa CAP y el otro 20 % era realizado por servicios municipales, explica Píriz. En concreto, la empresa privada abarcaba 12 circuitos de recolección en los barrios Ciudad Vieja, Aguada, Barrio Sur, Palermo, Parque Rodó y una parte de Tres Cruces. El servicio municipal, en tanto, comprendía hasta ese momento a dos circuitos, en parte de los barrios La Comercial, Aguada y Tres Cruces, precisa Píriz, quien asegura que la labor de CAP “es impresionante”, mientras que los circuitos atendidos por la División Limpieza “no logra atender como atiende esto (CAP)”. Meses antes de oficializarse la noticia de la rescisión del contrato con esa empresa, Píriz comentaba al respecto que “están viendo, a ver si van a renovar el contrato (...) la dificultad acá es que vienen renovando, renovando, entonces, las paramétricas se fueron a las nubes, están pagando sobre costo del funcionamiento”.

A pesar de lo que Píriz considera un muy buen desempeño del servicio prestado hasta ahora por esa compañía, advierte de algunas dificultades para la gestión de la limpieza en el territorio del Municipio B. En concreto, existe “una gran dificultad con el tema de la situación de calle”, sostiene. Es decir, que los casos de pobreza e indigencia en esos barrios dificultan una gestión efectiva del servicio de acuerdo con las demandas de los vecinos y vecinas, quienes lo expresan como uno de los temas de principal preocupación. Para Píriz, “la situación de calle te destroza todo” y, por ello, recuerda que los contenedores que funcionan en la ciudad en la actualidad fueron encargados especialmente a una empresa de Italia para evitar que saquen los residuos. Sin embargo, “ahora te están sacando todo para afuera” porque “crearon como unos ganchos” para poder hacerlo.

La dimensión de las personas en situación de calle como factor a la hora de controlar el servicio de limpieza, también es compartida por Moncecchi, ya que “no hay un problema

de mal comportamiento en general o si lo hay es de gente a la que no puedo llegar, que el mecanismo no lo ayuda porque el tipo no está revolviendo la basura porque...está buscando comida”.

Para el director de Desarrollo Ambiental, contra el imaginario colectivo, la mayoría de los problemas en materia de limpieza “no viene porque la gente deja los residuos fuera de los contenedores, eso no sucede”, sino debido al incremento de 16 % de personas en situación de calle en 2022 (El Observador, 2022).

Montevideo Más Verde en Línea: WhatsApp como herramienta de gestión

El uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación como herramienta de gestión en la IM no es nuevo, aunque su desarrollo efectivo, a partir del uso de herramientas preexistentes como WhatsApp, comenzó a desplegarse con fuerza a partir del período de Gobierno 2020-2025, a cargo de la actual intendenta Carolina Cosse. Al asumir la gestión, implementó cambios que derivaron en la creación del Departamento de Desarrollo Sostenible e Inteligente que contiene en su estructura a la Gerencia de Tecnologías de la Información y la Gerencia de Ciudades Inteligentes, que dirige Juan José Prada. Todas las modificaciones de estructura implementadas en pocos años, dan cuenta de la creciente prioridad política brindada por los diferentes gobiernos a la implementación de la tecnología como eje fundamental y transversal a todas las políticas que conforman la gestión.

Prada reafirma esta idea porque “empieza a hacer cada vez más importante el uso de la tecnología como mecanismo de apoyo a tomar decisiones y mucho más una aplicación transversal”.

Como sostiene Subirats (2012) es necesario preguntarse si las TIC, en particular Internet, funciona aquí como un elemento que permite mejorar o hacer eficiente las acciones que ya estaban siendo implementadas o si es la red de redes la que provoca la ruptura de las bases de la representación política o, en nuestro caso, de las formas de gestión conocidas

hasta ahora. Para Prada este último aspecto es clave a la hora de decidir sobre la implementación de nuevas tecnologías en la ejecución de las políticas públicas porque los gobiernos tienden cada vez más a abrirse y escuchar: “para seguir tenés que tener a la gente contenta y hacerle arreglar los problemas”, ya que “si los involucras, resolvés los problemas, los escuchás” y “es como un ganar-ganar. La administración es mejor, vos como ciudadano vivís mejor”.

En nuestro caso de estudio, la implementación de WhatsApp surge como una herramienta para solucionar el problema de los desbordes en los contenedores de la ciudad, es decir, una decisión política con el objetivo de resolver una dificultad determinada. Moncecchi señala que “la decisión se toma por un tema de limpieza (...) esto aparece primero como una herramienta para resolver un problema, pero siempre tuvimos la visión de entender y además aprendimos sobre el camino”.

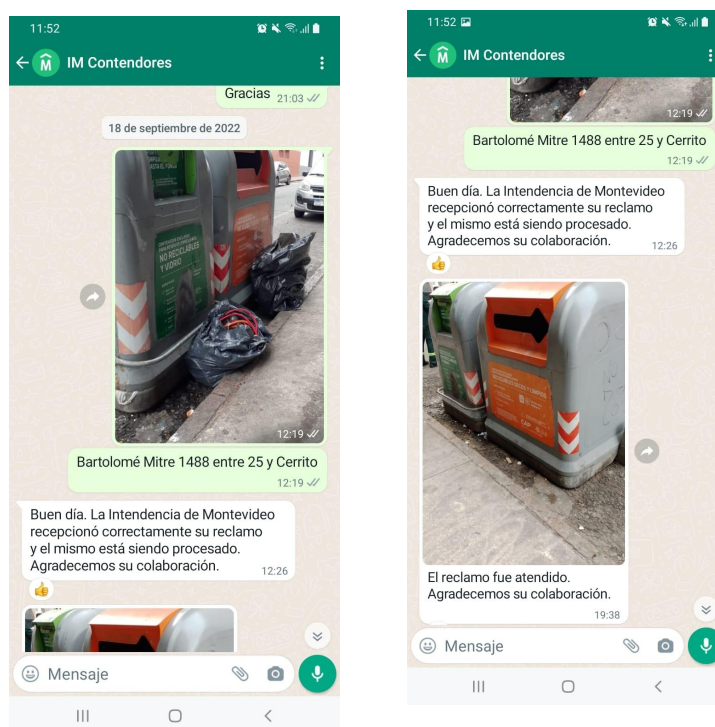
En ese sentido, las autoridades de la intendencia primero pensaron la implementación de la línea de WhatsApp como “un paliativo” para recoger la basura desbordada de los contenedores, entendiendo que si la recolección estuvo bien resuelta no sería necesaria esa herramienta. Sin embargo, en una etapa posterior, comprendieron que el sistema superaría la idea inicial porque comenzarían a incidir otros factores, como las personas en situación de calle.

El método de uso del sistema es simple y apela al mismo uso práctico con el que fue concebido WhatsApp como aplicación de mensajería. Solo basta que el usuario tenga instalada la aplicación en su celular para poder utilizar el servicio dispuesto por la IM. Como se observa en la Figura 2, una vez que la persona identifica una situación de desborde en el contenedor, envía la foto al teléfono 092 250 260, indicando la dirección exacta donde se encuentra el contenedor. A los pocos minutos, un funcionario de la IM responde agradeciendo por su colaboración y confirmando la correcta recepción del mensaje. Una vez

que los residuos fueron levantados por un motocarro, el usuario recibe una foto con el contenedor limpio, confirmando que el reclamo fue atendido y agradeciendo la colaboración del vecino o la vecina (Figura 3).

Figuras 2 y 3

Capturas de WhatsApp muestran el funcionamiento del sistema



Nota: Estas figuras muestran el envío de la foto avisando del desborde de un contenedor y la respuesta de la IM con la resolución del problema. Fuente: Javier Riveiro.

Según Moncecchi, para que sea efectivo es crucial que este sistema de comunicación digital y gestión de reclamos cuente por detrás con una estructura capaz de poder sostener el servicio. “El sistema ha sido exitoso (...) depende en que respondemos en menos de dos horas porque si yo te doy un mecanismo de participación y no te respondo, se va a caer”, indica.

Este punto expuesto por el director de Desarrollo Ambiental nos remite nuevamente a la pregunta de Subirats (2012) acerca del efectivo papel de internet como mera herramienta

para mejorar las cosas que se venían haciendo o como instrumento para llevar adelante una transformación efectiva de las cosas con delegación del poder. Si tomamos en cuenta la frase de Moncecchi, observamos, por un lado, una necesidad de mejorar un servicio preexistente como el de la limpieza en la ciudad, a partir del uso de las TIC. Pero al mismo tiempo, se evidencia la necesidad de delegar en la ciudadanía la potestad de realizar un contralor del servicio y una co-gestión mediante WhatsApp para hacer exitoso el servicio.

A su vez, las autoridades departamentales dicen no ser ajenas a la discusión respecto a la manera de utilizar las TIC en la gestión de las políticas públicas y la toma de decisiones. Según Lorenzo, la actual administración adhiere “plenamente” a la idea de que no es necesario generar una nueva plataforma o aplicación para gestionar un servicio porque eso antes que mejorarlo, complicaría su funcionamiento. El director de Limpieza considera que “el Estado tiene que estar presente en los canales que la ciudadanía utiliza” y, en ese sentido, la adopción de WhatsApp como sistema de comunicación “es una de las más altas del mundo” y “lo usan desde un niño hasta un adulto mayor, saben mandar su foto, saben mandar su audio, y entonces, de esa manera, esa herramienta se vuelve una herramienta de trabajo de participación ciudadana”. Por el contrario, las autoridades entienden que si la administración desarrollara una aplicación especial para el sistema habría “una adhesión limitada” porque implicaría al usuario la descarga en su teléfono y un eventual registro, por lo tanto, “usar el WhatsApp, también es un elemento sustantivo”.

En igual sentido, Moncecchi coincide con la visión de Lorenzo porque WhatsApp “es un mecanismo fácil de usar, no es una app, no te pido información de ingreso (...) eso es algo que insistimos mucho y que tuvo resistencias a la interna, mucho”. Las discusiones internas, según el director, fueron desde el punto de vista de la gestión ya que “a vos lo que te interesa es tener ubicada a la persona, quién es para poder llamarla, para dar un mejor servicio”, sin embargo las autoridades definieron “no pedir nada” al usuario porque “me estás haciendo un

favor, yo no te tengo que jorobar a vos, hacer que te registres”. Aunque a priori, se advertía el riesgo de esa decisión, comenta Moncecchi, porque “te pueden mandar cualquier cosa” por WhatsApp, eso no sucede, y “la gente se suma porque ves beneficios y funciona”.

Además, la implementación de WhatsApp resultó útil para las autoridades, no solo para facilitar la comunicación con la ciudadanía, sino también en el trabajo con los agentes ambientales a cargo de los 106 motocarros encargados de recoger los residuos alrededor de los contenedores. Las personas encargadas de esa tarea son exclasificadores que fueron incorporados a la administración, en una primera etapa, en el período de la intendenta Ana Olivera (2010-2015) en un plan para eliminar la presencia de carros tirados por caballos en Montevideo. La mayor parte de esos trabajadores fueron incorporados al trabajo en plantas de clasificación de residuos. El plan prosiguió en la gestión de Daniel Martínez y fue ampliado en la de Carolina Cosse con un acuerdo para que sean los encargados de la conducción de los motocarros, un vehículo motorizado en el que se recogen los residuos. Son contratados bajo la categoría de monotributistas del Ministerio de Desarrollo Social (Mides). De esta forma, Montevideo Más Verde incluye el eje de la inclusión social en su estrategia, atendiendo a un sector de la población que hasta ahora se dedicaba al trabajo informal mediante el hurgado de contenedores y clasificación de residuos. Lorenzo explica que con el advenimiento del WhatsApp “empezamos a encontrar que este esquema de motocarros tenía una flexibilidad muy grande para un montón de tareas”.

Asimismo, debido a los índices de analfabetismo registrados entre los conductores de motocarros, la aplicación eliminó la barrera de comunicación gracias a su sistema de envío de audio, fotos y videos, permitiendo su uso efectivo entre las personas que no saben leer ni escribir. “Se ha transformado en una herramienta muy útil”, valora el director de Limpieza, quien señala que entre las tareas que surgieron a partir de combinación entre el uso de WhatsApp y los motocarros, también están el traslado de bolsones en edificios o cooperativas

de viviendas, traslado de voluminosos como electrodomésticos grandes, o la intervención puntual en la limpieza de plazas.

Las ventajas del motocarro radican, de acuerdo con Lorenzo, en ser “un vehículo pequeño de fácil agilidad en la ciudad, que te permite ese retiro puerta a puerta, y poder llevarlo a un centro de acopio intermedio y de ahí puede agarrarlo un camión y hacer los desplazamientos más grandes”. Asimismo, “hemos encontrado una herramienta de versatilidad que asociado a un WhatsApp, de alguna manera, se generan más oportunidades a través de esa versatilidad”, explica.

En la actualidad, la IM cuenta con unos 25.000 usuarios frecuentes del servicio y recepciona unas 180.000 solicitudes al año desde que se implementa. A modo de comparación, Lorenzo recuerda que, hasta el año 2020, previo a la implementación de Montevideo Más Verde en Línea, la intendencia recibía unas 6.000 solicitudes por año para la limpieza alrededor de los contenedores, mediante línea telefónica, correo electrónico o por la aplicación del Sistema Único de Respuesta (SUR). La atención a la demanda creciente del servicio también constituye un desafío para las autoridades departamentales, quienes dicen ser conscientes de que para garantizar su éxito no alcanza con disponer de una línea de WhatsApp para recepcionar la denuncia, sino que también es necesario garantizar los recursos humanos y materiales para brindar solidez al sistema.

“Vivimos en una tensión constante con Carolina, con la intendenta, porque Carolina quiere... ‘tenemos que meter más cosas acá’, y nosotros decimos, ‘bueno, está bien, pero dejame crecer ordenadamente porque sino lo rompo al mecanismo’”, explica Moncecchi, dando cuenta de la importancia de extender el sistema en forma gradual a la toda la ciudad, pero con los recursos adecuados para garantizar el buen funcionamiento del servicio.

Desde esta perspectiva, la tecnología se constituye como un intermediario entre el usuario y la administración, cuya esencia de comunicación e instantaneidad fracasaría de no

contar con una definición política que implique un gestión efectiva de los recursos para garantizar el servicio para el cual fue concebido.

En el Municipio CH, la alcaldesa Matilde Antía, evalúa como positiva en términos generales la implementación de WhatsApp para llevar adelante el servicio. Sin embargo, considera que existen algunos temas a resolver para mejorarlo, ya que “a veces hay líos internos que hacen que no salgan los motocarros (...) el vecino manda la ubicación (...) y le responden a las diez horas, te das cuenta de que algo está pasando porque en realidad es de respuesta rápida”.

Además, denuncias de vecinos y vecinas del Municipio CH advierten, según Antía, de la sobrecarga de algunos de los motocarros que, a veces, trasladan más de un bolsón de residuos, haciendo peligrar el equilibrio del vehículo. Otro problema constatado es cuando alguno de los agentes ambientales junta los residuos y los vierte en el contenedor, provocando su rápido llenado. Por eso, cree que el sistema de la IM está pensado para abordar una problemática concreta, como lo es el desborde de residuos alrededor de los contenedores, pero no termina de solucionar el problema de fondo de la limpieza en Montevideo. Considera que con “una buena gestión de residuos en cuanto al levante de los contenedores” la IM y el municipio “se ahorraría recursos”, pero reconoce más allá de ese aspecto el sistema “funciona lo más bien, a nosotros nos dan una mano tremenda”. También valora la coordinación que existe con las autoridades de la IM, sobre todo, en el caso de intervenciones puntuales de limpieza como cuando se realizan eventos masivos en la jurisdicción del municipio. WhatsApp es en esa relación también el protagonista de la comunicación para la gestión, ya que “con Moncecchi es con uno de los directores con los que más relación tengo (...) es de WhatsApp (...) y si sé que es de competencia de la Intendencia se lo paso y si es competencia mía me pasa las cosas”.

En el caso del Municipio B, el balance general de la implementación del WhatsApp

para recoger la basura alrededor de los contenedores, también es positivo, según Fernando Píriz. Sin embargo, el jefe operativo dice que varía de acuerdo a cada barrio. Menciona el cinturón comprendido por los barrios Tres Cruces, Aguada, Ciudad Vieja y parte de Barrio Sur. En el último, el crecimiento de las cooperativas de viviendas implicó un desafío a la hora de gestionar los residuos por la gran densidad de habitantes, pero la implementación del WhatsApp permitió dominar el problema en términos generales porque brinda la posibilidad de “una pronta limpieza”, con motocarros que “están dando como muy buena respuesta” y, por lo tanto, “para mí es una herramienta muy buena”. señala.

A esto se suman las intervenciones propias del Municipio B, con el funcionamiento de cuatro pequeños camiones en cuatro diferentes sectores del territorio para complementar el servicio de limpieza de los contenedores que, a su vez, son rotados de su lugar. “Como que se buscaron muchos mecanismos”, sostiene Píriz, en línea con la política detallada antes por Moncecchi y Lorenzo, de implementar soluciones diferentes de acuerdo a cada problema.

La participación ciudadana a través de WhatsApp

Las autoridades de la IM realizan, en términos generales, una evaluación positiva del sistema y conciben a la participación ciudadana como un proceso de “ida y vuelta”. Para Moncecchi es necesario, no solo la comunicación para llegar a la gente, sino también establecer un *feedback* en donde la administración pueda brindar respuesta a las demandas de los vecinos y vecinas, porque “lo importante es analizar (...) escuchar lo que está diciendo, no para decirle que sí, sino escucharlo e incorporarlo en tu análisis. Nosotros entendemos la participación de esa forma”.

Esta visión de participación coincide con la postulada por Sanhueza (2004) entendida como un proceso de retroalimentación entre las preocupaciones e intereses de la ciudadanía y el Estado como planificador y ejecutor de las políticas públicas. Es en esa instancia de donde, en este caso la administración departamental, habilita espacios para garantizar su

implementación y también como forma de incidir en su diseño y mejora.

En igual sentido, para Lorenzo la visión de ida y vuelta de la participación ciudadana está motivada por “una asociación” entre la preocupación del vecino y su intención de colaborar con la respuesta que puede brindar la intendencia a un problema determinado, en este caso, el desborde de la basura en los contenedores. Según el director de Limpieza, esta dimensión es muy valiosa porque no solo genera una solución a parte del problema de limpieza en Montevideo sino también porque evidencia el sentimiento de cierta parte de la población de colaborar con la limpieza de la ciudad.

Sin embargo, la participación ciudadana activa varía en este caso, ya que las personas residentes en los barrios capitalinos que primero accedieron al sistema realizan un uso más intenso de WhatsApp. Asimismo, a medida que el sistema se da a conocer entre la población, también es más frecuente su uso, dice Lorenzo, porque “es como una cosa que se va contagiando de vecino a vecino (...) nosotros hemos empezado en las áreas más densas de la ciudad, en las áreas menos densas los casos obviamente son menos intensos”.

A nivel del tercer nivel de gobierno, la participación de la ciudadanía entendida como proceso de ida y vuelta entre la administración y los vecinos, se cristaliza en forma más cercana, en el cara a cara. Como comenta Antía, “el tercer nivel de gobierno es el que está cerca de la gente”, es “la primera línea” que recibe el reclamo de los vecinos cuando existe un problema, por lo que “siempre tratamos de hacer nuestra gestión con la participación”, explica al respecto.

Para eso, la alcaldesa encabeza reuniones con grupos de vecinos al menos tres veces por mes. Una segunda arista de la participación a nivel local tiene que ver con las comisiones temáticas del Municipio CH, en temas como Género, Ambiente, Bienestar Animal, Juventud y Deporte, Cultura y Diversidad. Allí participan concejales, funcionarios municipales y también vecinos.

“Es una herramienta para aquel que no está en la estructura de poder de hacer algo realmente, de ejecutar algo.”, explica, y añade que, de esta forma, los ciudadanos son los ojos de los gobernantes, porque es imposible que las jerarquías puedan estar en todos lados. En ese sentido, reconoce que el sistema de WhatsApp implementado por la IM “puede aportar un granito de arena” y, aunque la responsabilidad de la limpieza en la ciudad es compartida, hay una parte que es de completa responsabilidad del ciudadano, sostiene.

También percibe, al igual que Lorenzo, un mayor uso de ese sistema en los barrios del Municipio CH donde comenzó primero su implementación, como Punta Carretas y Pocitos, por ejemplo. En cuanto a la conformación de la población de las zonas que integran la jurisdicción, la alcaldesa considera que se trata de una demografía más homogénea que la de otros municipios y eso hace que, además, los vecinos tengan mucho mayor acceso a internet y por ende utilicen más el sistema de gestión por medio de WhatsApp. Además, reafirma que “por lo que yo hablo con los vecinos lo usan y todos hablan bien de él”.

La evaluación del sistema en el Municipio B, también es positiva, según Píriz, porque los vecinos se acostumbraron a utilizar las redes sociales para participar en la gestión. Al margen de las diferencias políticas y de gestión, coincide con Antía en que el vecino aparece así como “un controlador” de la gestión política, en este caso, a través de la limpieza.

Antes de masificarse el uso de teléfonos inteligentes y aplicaciones de mensajería, los vecinos preferían concurrir a la sede del Municipio, ubicada en la plaza Seregni, para radicar la denuncia escrita sobre un reclamo concreto. “Ahora eso se descartó por completo”, comenta el jefe operativo del Municipio, porque las denuncias se realizan directamente por la línea telefónica, las redes sociales, o el número de WhatsApp habilitado para ese fin.

La participación digital y los datos abiertos

De esta forma, la tecnología comienza a ocupar un rol clave en el proceso de gestión y de participación. Así es concebido este aspecto desde el área de Ciudades Inteligentes de la IM: brindar herramientas para generar y apoyar el crecimiento de una comunidad digital que, a su vez, enriquezca la gestión o, como sostiene el director Prada, ayudar a las administraciones a que le vaya bien porque quiere decir que así también le va bien a la ciudadanía.

Para el responsable de Ciudades Inteligentes, los mecanismos que se generen a fin de promover la participación en general, y la participación digital en particular, deben ser entendidos como un ecosistema. Esto implica no solo involucrar a la administración y, eventualmente a los vecinos, sino también a la academia, las empresas pequeñas y la sociedad civil organizada. “Es como un ganar-ganar”, explica.

Desde esta perspectiva, la participación digital aparece como una red de inteligencia colectiva (Levy, 1995) porque no alcanza con que una persona o institución dedique todos sus esfuerzos a solucionar un determinado problema de gestión, como el de la limpieza, sino que se requiere de toda una ejecución de competencias que no solo involucran a la IM, sino también a otros actores, como los vecinos y vecinas, las empresas y la sociedad civil organizada, por ejemplo. Pero además, como sostiene Levy (1995) esas competencias y conocimientos que antes de la revolución digital podrían estar ubicadas solo en el edificio de la intendencia o de un Centro Comunal Zonal (CCZ), por ejemplo, ya no aparecen focalizados en un solo espacio físico o tangible, sino que forman parte de un “espacio inestable” en el que se da una interacción constante entre los actores involucrados en esa construcción colectiva del conocimiento.

Así la participación digital surge como una posibilidad para que la administración solucione problemas pero también como una instancia para que la población incida en la gestión, generando un círculo virtuoso que termina por enriquecer a las partes mutuamente.

Un aspecto clave para ello es la apertura de un conjunto de datos de gestión con un objetivo doble, por un lado, el contralor ciudadano, y por otro, la utilización de esos datos para generar otras plataformas de participación y a su vez de construcción de nuevo conocimiento.

Ejemplo de ello son plataformas como Montevideo Decide, para la gestión del Presupuesto Participativo, o Montevideo API que disponibiliza una serie de datos en diferentes áreas y que han permitido, por ejemplo, la creación de aplicaciones vinculadas a la movilidad o el ambiente. De esta forma, la tecnología es puesta a disposición para un determinado fin u objetivo, ya que “la tecnología *per sé*, no existe”, sostiene Prada. Es decir que la tecnología también es concebida desde este punto de vista como un herramienta para concretar una determinada meta.

Así, la apertura de datos tiene como telón de fondo principal el objetivo político de promover una ciudad inteligente. Evocando la definición de “un viejo amigo” del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Prada sostiene que el centro está en el ciudadano y es claro que es la participación ciudadana la que logra una ciudad más inteligente, porque “sin el involucramiento de la ciudadanía la tecnología puede existir y no pasa nada” . De esta forma, “el gran desafío que tenemos las administraciones es dar las herramientas y la capacidad de involucrar a todos los ciudadanos para que nos ayuden (...) a generar ese ecosistema y generar política pública”, apunta.

Según el BID (2016) una ciudad inteligente ubica a las personas en el centro del desarrollo con la incorporación de TIC en los procesos de gestión urbana y utiliza esos elementos como herramientas para promover formas de gobierno eficiente que incorpore procesos de planificación colaborativa y de participación ciudadana. En la misma línea, para las autoridades de la IM una ciudad inteligente no solo implica el uso de tecnología aplicada a los diferentes ámbitos de la ciudad, sino que también es necesario generar mecanismos para utilizar de manera adecuada la información recabada y ponerla a disposición de la ciudadanía

para generar nuevos ámbitos de participación e incidencia en la gestión. De esta forma, los datos abiertos se vuelven clave para la toma de decisiones políticas basadas en evidencia científica y permiten experimentar y corregir en caso de ser necesario, señala Prada.

Un ejemplo práctico del uso de datos por parte de la administración es la reciente instalación de sensores en los semáforos ubicados en el entorno del Bulevar Artigas y Luis Alberto de Herrera, donde existe un alto flujo de vehículos. El plan piloto implica que los sensores detecten el flujo del tránsito y adapten su funcionamiento al tránsito registrado en cada momento de forma de hacer más fluida la circulación, especialmente en horas pico. Para ello, la IM recurre a datos propios generados por el sistema de cámaras de tránsito, información de movilidad del Sistema de Transporte Metropolitano (STM) y mediante un acuerdo con la aplicación Waze. Toda esa información cruzada permitirá detectar eventuales problemas en el tránsito y adoptar resoluciones para solucionarlo.

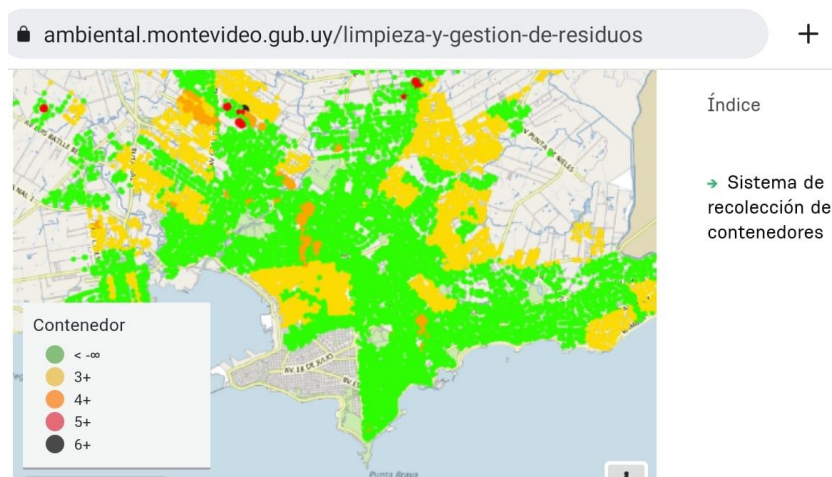
El Observatorio Ambiental de Datos es otro de los ejemplos de apertura de datos ejecutado por la IM. En este caso, la plataforma pone a disposición de la población información generada en tiempo real sobre la calidad de los cursos de agua, las playas, el aire y la gestión de los residuos. Como explica la gerenta de Gestión Ambiental y responsable del observatorio, Verónica Piñeiro, el acceso público a los datos en esa materia implica “una definición política muy clara”, basada en el convencimiento de las autoridades de que una población que acceda a la información participará en forma mucho más activa y podrá “reclamar, proponer e ir controlando también lo que son las medidas de gestión que toma la intendencia”.

A su vez, esa misma información es utilizada, al igual que en otras áreas de la IM, para adoptar definiciones políticas en materia ambiental basadas en evidencia científica. “Eso es algo que ha repetido el director y menciona siempre, el caso de limpieza y limpieza urbana”, recuerda Piñeiro, en referencia a las definiciones políticas de Moncecchi para

Montevideo Más Verde en Línea. En este punto, la administración hace públicos una serie de datos sobre el estado de situación de la recolección brindados por el área de Limpieza. En base a esa información, como se muestra en la Figura 4, se generan mapas de calor que muestran cómo es la situación de los contenedores de basura a partir de los reclamos recibidos por la línea de WhatsApp habilitada para ese fin. Mediante una serie de colores, es posible observar el estado de la recolección en cada uno de los 177 circuitos con unos 100 contenedores cada uno (IM, 2022). En color verde se muestran los contenedores con hasta dos días sin recolección, en amarillo hasta tres, en naranja hasta cuatro, en rojo hasta cinco y en negro aquellos con más de cinco días sin ser recolectados. Toda esa información permite prever posibles complicaciones en base al número de reclamos recibidos y pensar dónde concentrar las acciones, explica Piñeiro.

Figura 4

Mapa de colores de Montevideo del sistema de recolección de contenedores.



Nota: El mapa muestra el nivel de recolección de residuos en cada uno de los contenedores que funciona en la ciudad de Montevideo. Tomado de IM, 2022.

bit.ly/3HNgcYt

Asimismo, en la plataforma se visualizan los valores diarios de la recolección mediante una tabla en la que se accede a un comparativo entre el número de contenedores planificados diariamente y los que efectivamente fueron recolectados. Con esa comparación, el usuario accede al porcentaje de levante diario realizado por el área de Limpieza. Además, la media móvil semanal promedia el porcentaje de contenedores levantados en los últimos siete días (IM, 2022). “Eso se va realizando en la medida que los camiones van haciendo, generando los circuitos”, precisa Piñeiro.

Figura 5

Promedio semanal de la cantidad de contenedores levantados en los últimos siete días.

El promedio semanal contempla los porcentajes de cada nivel en los últimos 7 días.

Índice

Días	N° Contenedores IM	% Contenedores	Promedio 7 día
Hasta 2 días	9108	82.8%	87.8%
Entre 2 y 3	1683	15.3%	10.3%
Entre 3 y 4	203	1.85%	1.67%
Entre 4 y 5	5	0.0454%	0.206%
Más de 5	3	0.0273%	0.0260%
Total	11002	100%	100%

→ Sistema de recolección de contenedores

Nota: La tabla muestra el promedio de contenedores levantados en los últimos siete días en Montevideo. Tomado de IM, 2022. bit.ly/3HNgcYt

Figura 6

Relación entre contenedores planificados por la IM y los efectivamente levantados en el período de una semana.

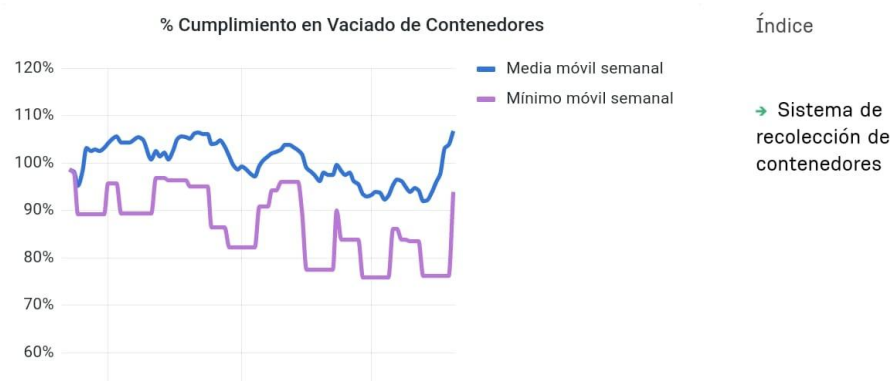
20/12/2022			Índice
Contenedores planificad	Contenedores levantado	% contenedores levantac	→ Sistema de recolección de contenedores
6139	5958	97.1	
Media móvil (7 días previos) porcentaje de contenedores levantados			
107%			

En el siguiente gráfico, se puede visualizar el porcentaje de recolección según lo planificado a lo largo del tiempo.

Nota: La tabla muestra la relación entre el número de contenedores planificados por la IM y los recogidos por el servicio de limpieza en los últimos siete días. Adaptado de IM, 2022. bit.ly/3TWCgNZ

Figura 7

Porcentaje de cumplimiento en el vaciado de contenedores durante una semana.



Nota: El gráfico muestra la media móvil semanal y el mínimo móvil semanal del porcentaje de vaciado en contenedores en una semana. Recuperado de IM, 2022.

La disponibilización de los datos para la población genera una retroalimentación con el sistema de WhatsApp diseñado para la recolección de la basura desbordada de los contenedores porque mediante el aviso dado por el usuario, la IM integra esa información y

define acciones para resolver el problema. Sin esa instancia de ida y vuelta, no habría precisión en la acción a desarrollar ni el ciudadano tendría una respuesta inmediata sobre la inquietud planteada. Además, el sistema cuenta por detrás con una red de personas especialmente capacitadas para dar respuesta inmediata al problema, aspecto que las autoridades consideran una virtud porque el usuario no se enfrenta a una máquina que responde en forma automática. Ese esquema genera, a su vez, una percepción de confianza y fidelidad en el sistema, que se suma a la dimensión de transparencia a la hora de poner en línea los datos. Asimismo, la definición política de no solicitar los datos personales del usuario que envía la foto del contenedor desbordado vía WhatsApp, además de facilitar el uso del sistema, prioriza aspectos de la privacidad de la persona. Desde este punto de vista, los datos privados del usuario no pasan a integrar ninguna base con otros fines, como en otros casos, sino que únicamente es utilizada la información del número de teléfono y zona del reclamo del servicio, con un objetivo estadístico, que luego se convierte en insumo para ejecutar nuevas acciones.

De esta forma, para las autoridades de la IM no es posible hacer política pública sin datos, porque ello genera una “discrecionalidad” que puede llevar a errores en la ejecución de las acciones a desarrollar en las diferentes áreas. “La información es central para poder atacar el objetivo o lograr el objetivo que estamos buscando”, explica Piñeiro. A la vez que los datos disponibles permiten afinar las decisiones políticas, también se genera una mayor confianza en el sistema a partir de la transparencia lograda con la apertura de la información de la gestión. No obstante, las autoridades perciben aún una cultura incipiente del uso de los datos, y aunque reconocen que su utilización no está dirigida a todos los públicos, tiene un potencial de mayor crecimiento.

La importancia de la comunicación transformadora

La estrategia de comunicación desplegada por la IM para dar a conocer el servicio ofrecido por Montevideo Más Verde, a través de WhatsApp, está concebida como un engranaje más de la maquinaria puesta en marcha para hacer efectiva esta política. A diferencia de una concepción de la comunicación pensada como el último eslabón de una cadena para difundir lo ya hecho, en este caso, la comunicación es parte de la ejecución de la política, en palabras de Moncecchi. Así, las autoridades departamentales dicen haber entendido en el proceso de diseño y ejecución de la política de gestión de residuos de la ciudad, que las acciones implementadas para mejorar el servicio son en sí mismas “un mensaje”. Es decir, que aunque existen niveles paralelos en los que mientras la política pública es ejecutada también son implementadas instancias para la difusión del servicio, las acciones específicas destinadas a cumplir con el servicio, en este caso la recolección de los residuos alrededor de los contenedores, se constituyen como un fuerte mensaje con un componente de ida y vuelta, o *feedback*, como lo denomina Moncecchi, con la ciudadanía.

Sobre ese aspecto el director de Desarrollo Ambiental, explica que “aprendimos que, desde el punto de vista de mensaje, de comunicación, era en sí mismo algo porque muestra que vos como intendencia te estás preocupando por tu problema”.

Para dar a conocer el nuevo sistema, la IM adoptó una estrategia de mensajes directos y simples. Las acciones de difusión abarcaron medios de prensa, web, redes sociales y mensajes en los propios contenedores. Esa última acción fue clave para masificar la divulgación del sistema, coinciden todos los entrevistados, y consistió en pegar un sticker de color verde de importantes dimensiones en ambas tapas de los contenedores con el número de teléfono 092 250 260. En el Municipio CH, por ejemplo, los stickers generaron un mayor conocimiento del sistema por parte la ciudadanía y la expansión de su uso, según la alcaldesa Antía, porque “la gente ya lo conocía pero cuando empezaron a pegar los stickers ahí empecé

a recibir más el comentario de ‘qué bueno el sistema este de WhatsApp’ (...) ahí como que se expandió mucho más”.

Como explica la coordinadora de Comunicación del Área de Limpieza, Carolina Lemes, el mensaje “es súper directo” e invita a enviar una foto si hay residuos alrededor del contenedor, con la ubicación y la respuesta del servicio realizados. Esta acción fue reforzada con pautas específicas en medio digitales y permitió, según Lemes, que los usuarios relacionaran ambos mensajes con un mismo servicio brindado por la intendencia. La responsable de Comunicación considera que las TIC son fundamentales a la hora de gestionar servicios públicos y, en este caso, la IM adoptó en forma estratégica un buen instrumento para llevar adelante el servicio mediante “la herramienta que es más utilizada por todos y la que es de más fácil acceso”. A esa ventaja de la aplicación, se suma que no es necesario el registro por parte del usuario ni el envío de datos personales, facilitando aún más el uso del servicio.

Este tipo de difusión generó, a su vez, una comunicación del “boca a boca” constatada por autoridades y el equipo de trabajo de este estudio, mediante grupos de WhatsApp de edificios y charlas de autoridades con vecinos. Moncecchi utiliza el verbo “viralizar” para intentar explicar ese fenómeno, que atribuye al efectivo sistema de respuesta articulado por la IM.

En el mismo sentido, Lorenzo considera que “atar” el mensaje con la herramienta “es un elemento sustantivo”, porque implica no una comunicación “del deber ser” sino “de la acción concreta” y allí es donde “se produce el cambio cultural”.

Así, la comunicación es esencial para la ejecución de esta política pública porque se convierte en un “puente” entre la operación del servicio público y la participación de la ciudadanía. Sin ese vínculo entre ambos extremos no existiría el servicio y de allí la importancia de una comunicación que no solo conciba la mera difusión sino también una

visión de transformación que genere, a su vez, un cambio cultural, no solo por parte de los vecinos y vecinas sino también por parte de la administración. Un cambio cultural que, como nombra Moncecchi y al mismo tiempo reconoce Lorenzo, “es de difícil evaluación objetiva, desde un punto de vista cualitativo”. De todas maneras, las autoridades hablan de “un nuevo sentir” percibido en las reuniones con vecinos y vecinas, en cuanto a la cotidianidad del uso de las nuevas herramientas de tecnología, lo que, podríamos decir, evidencia ese cambio cultural, al menos en cuanto a lo que el uso del instrumento se refiere.

La importancia de una comunicación transformadora también emerge hacia la interna de la estructura organizativa de la IM, ya que la implementación del sistema de WhatsApp para recolectar residuos desbordados en los contenedores, implicó descompartimentar el trabajo de las diferentes áreas involucradas en todo el proceso. Según Lorenzo, el Centro Operativo de Montevideo está dotado de una flexibilidad tal capaz de coordinar cuasi a tiempo real las diferentes acciones de la cadena. A su vez, WhatsApp también juega un rol fundamental a la hora de comunicarse entre los integrantes del equipo de trabajo, quienes generaron instancias de decisión y articulación entre los máximos responsables de las diferentes direcciones. El cruce de información permitió, por ejemplo, aceitar el vínculo entre el área de la recolección de los residuos y aquella encargada de gestionar los motocarros, permitiendo hacer más ágil y efectivo el servicio.

La gestión de los reclamos de la ciudadanía también implica un feedback con la ciudadanía a través de las redes sociales utilizadas por la IM para posicionar el servicio, como Facebook, mediante la cual se reciben mensajes positivos y negativos, precisa Lemes. Esa retroalimentación sirve además de insumo a la hora de evaluar el avance de la política y, eventualmente, de redefinir o reenfocar acciones específicas a partir de reclamos puntuales de los usuarios. Pero son también los propios usuarios del servicios quienes se transforman a través de las redes sociales en transmisores del mensaje, dando cuenta de la utilización del

servicio y de las ventajas y desventajas, según el caso, y, en definitiva dotando de legitimidad al sistema.

A pesar del aumento del protagonismo de las TIC en la gestión pública, Lemes coincide en que el rol del comunicador social es fundamental a la hora de poder discernir en cuáles son los medios adecuados para utilizar el canal de diálogo con la ciudadanía. No solo alcanza con usarlos sino que es necesario utilizarlos bien de acuerdo a cada segmento de la población y aunque su uso sigue siendo incipiente en un país como Uruguay con una población con un gran porcentaje de adultos mayores, “creo que se está avanzando bien por el lado de las TIC”, sostiene.

Conclusiones

El principal objetivo de este estudio fue investigar la incidencia que tiene la participación de la ciudadanía a través de WhatsApp en la gestión de la limpieza de residuos de los contenedores de Montevideo. Es así, que luego de la investigación y el análisis realizado, fue posible determinar como primera conclusión que existe un involucramiento en aumento por parte de la ciudadanía en el sistema de recolección de residuos mediante WhatsApp. Aunque este fue pensado para abordar un problema concreto, como la basura desbordada alrededor de los contenedores, la participación fue clave para el éxito del sistema. Por lo tanto, si bien esta dimensión no fue el motivo principal para adoptar el uso del sistema por parte de las autoridades, a lo largo de su ejecución se convirtió en un elemento central y complementario, fundamental para su correcto desempeño.

El segundo objetivo del estudio era identificar las razones que llevaron a las autoridades a incorporar a la gestión una estrategia de comunicación digital. Nuestra investigación determinó que la definición política, que comenzó a ser ejecutada en 2021, radicó en la necesidad de mejorar la limpieza de la ciudad, aspecto en el que coincidieron todos los entrevistados para este estudio y que también recogieron las encuestas de opinión

pública previas a la implementación del nuevo sistema, también citadas aquí. De esta forma, la estrategia diseñada aparece como una novedad en el ecosistema de gestión pública de Uruguay. Si bien sus intentos previos con la implementación de motocarros datan de la administración departamental iniciada en 2015, a modo de plan piloto, el actual Gobierno de Montevideo amplió el sistema y lo dotó de estructura para su correcto funcionamiento.

Podemos decir que el uso de una aplicación tan popular como WhatsApp en Uruguay y en un país con altos índices de conectividad, sentó las bases para su efectivo desarrollo, al menos en su punto de partida. La novedad radica entonces en que, seguramente por primera vez en el país, una administración de gobierno decidió capitalizar esos altos índices de uso de la aplicación para incorporarla al engranaje de su gestión sin necesidad de tener que modificar la esencia para la cual fue desarrollada, es decir, el envío y recepción de mensajes de texto, foto y video.

En cuanto a eventuales cambios de hábito a partir de la implementación del sistema, otro de los objetivos a investigar, se concluye que, desde el punto de vista numérico, las solicitudes para la recolección de basura desbordada en contenedores aumentaron de 6.000 a unas 180.000 por año. Sin embargo, la medición de eventuales cambios de hábito en cuanto a la gestión de los residuos domiciliarios es de difícil evaluación objetiva. Por lo tanto, si bien existe un importante incremento de las solicitudes recibidas por la IM desde el año 2021, eso podría deberse más a la simpleza en el uso de la aplicación que a un cambio real en el comportamiento de la gestión intradomiciliaria de residuos por parte de los vecinos y vecinas. Además, de acuerdo a lo expresado por algunos de los entrevistados, también existen diferencias hacia el interior de los barrios en cuanto a la utilización del dispositivo, con un mayor uso en las áreas centrales de la ciudad, quienes a su vez registran los niveles socioeconómicos más altos y un mayor acceso a las nuevas tecnologías.

En referencia a cómo incide en la recolección de residuos el uso de WhatsApp para gestionar la recolección, se arriba a la conclusión de que Montevideo Más Verde en Línea se transformó en un componente clave dentro del sistema porque suma, al esquema tradicional de gestión, los elementos de las nuevas tecnologías digitales y la participación ciudadana. Así, las TIC se convirtieron en una de las partes más importantes del engranaje de gestión para incidir en forma definitiva en todo el proceso. Es decir, que mientras hasta que se inició su implementación la tecnología aparecía únicamente como un elemento meramente instrumental para llevar adelante las acciones, ahora el uso de WhatsApp se convierte en un mensaje en sí mismo, incidiendo por un lado, en la percepción ciudadana sobre todo el sistema y, a su vez, en toda la cadena del proceso de gestión de residuos.

Asimismo, el plan implementado tiene como marco la definición política de promover una gestión eficiente que incorpore a las nuevas tecnologías como parte del proceso. Es decir, que su implementación no surge en forma aislada dentro de la gestión sino como parte de una política que ubica a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en el centro, por y para la toma de decisiones. De esta forma, los datos abiertos se constituyen como un insumo de las acciones tendientes a evitar la “discrecionalidad” de las definiciones y valorizando así su uso para la ejecución de las políticas en cuestión. Entre ellas, la administración destaca en su planificación el permanente desarrollo de nuevas aplicaciones propias y otras co-desarrolladas con la sociedad, a partir de la apertura de datos, que redunden en la mejora de los procesos de gestión, como la abordada durante este trabajo, pero también otras para áreas como tránsito, saneamiento o calidad del aire.

A su vez, el desarrollo de soluciones inteligentes para la ciudad, en general, y de Montevideo Más Verde en Línea, en particular, implicó la realización de cambios organizacionales hacia la interna de la IM. El Centro Operativo de Montevideo es uno de los principales exponentes de ese cambio, capaz de coordinar los sistemas de información de

toda la gestión para brindar respuestas a reclamos ciudadanos concretos en forma eficiente. La convergencia de la información en un único nodo transversal a toda la gestión resultó clave para la puesta en práctica de Montevideo Más Verde en Línea porque, a la utilización de tecnología capaz de brindar respuesta en forma más efectiva e inmediata, se sumó la necesidad de descompartimentar las secciones, divisiones y departamentos que caracterizan la verticalidad organizacional de la IM, como forma de dotar de mejor flexibilidad y articulación a todo el proceso de gestión. A su vez, WhatsApp también se convirtió en un instrumento necesario para la coordinación política entre las autoridades, evidenciando aún más la importancia de su uso para agilizar la toma de decisiones.

Así, WhatsApp aparece como una aplicación que, por sus características facilita su incorporación en los distintos niveles de la gestión. En primer lugar, los altos índices de usabilidad registrados en Uruguay la ubican como la *app* por excelencia elegida para la comunicación, lo que brinda de antemano a la IM una base sólida y efectiva para desarrollar a partir de ella innovaciones en la gestión, como Montevideo Más Verde en Línea. Asimismo, las características propias de la aplicación, diseñada para una fácil descarga en el celular, sin necesidad de registro, así como su efectividad en el envío y recepción de mensajes de texto, audio, foto y video, la convierten en un medio ideal para llegar a todos los niveles de usuarios desde aquellos más calificados hasta quienes no disponen de herramientas de lectura y escritura. A esto se suma la percepción de gratuidad del sistema, ya que, a diferencia de los SMS cuyo envío tiene un costo por mensaje, WhatsApp solo consume datos del plan contratado por el teléfono y hasta, en algunos casos, dependiendo del acuerdo con la operadora telefónica, tampoco incide en ese costo.

Se concluye, además, que la experiencia nacional en materia de uso de nuevas tecnologías de la información y la comunicación, como WhatsApp para la gestión de residuos, es nueva, de acuerdo con el relevamiento realizado para este trabajo. Hasta el

momento, y a pesar del incipiente desarrollo en el uso de las TIC en la gestión pública de Uruguay, ese sistema de mensajería no había sido utilizado más que como un canal de comunicación con la ciudadanía para el envío y recepción de información, o la canalización de consultas y reclamos mediante chatbots. La novedad radica, en este caso, en el uso de una herramienta ya existente para un área de suma importancia en materia política, social y ambiental, como la recolección de residuos. La innovación también puede constatarse en la estructura dispuesta para su uso, ya que a diferencia de experiencias anteriores dirigidas a la canalización de consultas ciudadanas mediante inteligencia artificial, esta experiencia dispuso de una red de personas especialmente capacitadas para la correcta recepción del mensaje, posterior gestión del reclamo y, finalmente, el envío de la foto con la resolución de la denuncia.

A nivel internacional, en tanto, las autoridades aseguran mantener charlas con ciudades clave de la región, como Buenos Aires o Curitiba, pero reconocen que el éxito de este tipo de modelos no puede basarse en extrapolar una experiencia de un país a otro, incluso desde diferentes ciudades de un mismo país, sino que es necesario adaptar cada solución a cada problema, también dentro de las diferentes situaciones registradas en los diversos barrios de Montevideo. No obstante, la tendencia internacional, según los antecedentes relevados para este trabajo, dan cuenta de una creciente importancia al uso de las TIC para la mejora de la gestión pública en sus diferentes niveles, a la cual, la capital de Uruguay no es ajena.

En cuanto al objetivo de indagar acerca del concepto de participación llevado adelante por la IM, se concluye que se trata de un proceso de “ida y vuelta”, en el que el ciudadano no solo espera que la administración ejecute las acciones para las cuales fue elegida en forma soberana, sino que también se involucra para incidir en las decisiones, en forma directa o indirecta, mediante diversos mecanismos. Lo que dicen los vecinos es incorporado, a su vez,

como insumo por parte de la administración para llevar adelante determinadas soluciones, por lo tanto, no solo toma relevancia el comportamiento del usuario que emerge del dato frío de la información, sino también el aspecto cualitativo y subjetivo de la opinión del ciudadano, convirtiéndose en un elemento sustancial para la definición política.

Acerca del nivel de conocimiento del sistema que tiene la ciudadanía, la conclusión principal es que se encuentra en un nivel ascendente desde su implementación a mediados de 2021, con la gestión de unas 180.000 solicitudes anuales. Para el plan de difusión del sistema fueron clave dos aspectos. En primer lugar, la selección de mensajes directos y simples, invitando a la ciudadanía a enviar su foto al número de WhatsApp dispuesto para ese fin. En una primera etapa, la comunicación consistió, además de presencia en medios de prensa, redes sociales y web, en la colocación de un *sticker* en ambas tapas de los contenedores. Sin embargo, fue cuando se decidió aumentar el tamaño del *sticker* y el número de teléfono al cual enviar la foto, cuando las autoridades constataron un incremento del uso del sistema. Ello generó a su vez, la aparición de un segundo componente para la difusión, que fue el boca a boca entre los vecinos y vecinas. Las autoridades reconocen que en los diferentes barrios en donde funciona esta política, el uso y comunicación de los usuarios en el territorio fue fundamental para su crecimiento.

En referencia a las eventuales diferencias en el uso del sistema de WhatsApp según barrios, edades y género, cabe señalar que, debido a que la aplicación no solicita el registro de datos personales para el envío de la foto y la ubicación a la IM, la administración no dispone de los información de uso por edad y género, y tampoco se generan bases específicas. Respecto a la diferencia por barrio es posible acceder en el Observatorio Ambiental a estadísticas en tiempo real sobre el nivel de recolección de los contenedores por barrio, en base a una clasificación de colores de acuerdo al nivel de levante y tiempo de respuesta. Esa información genera un mapa de calor en el que es posible determinar, por día y

hora, los municipios de la ciudad con mayor retraso en la recolección de contenedores durante la última semana. Todos esos datos públicos, además de convertirse en un insumo para la gestión, legitiman al sistema y le brindan transparencia.

Como hallazgos relevantes del estudio también podemos enumerar, que la valoración positiva del uso de la tecnología para la mejora trasciende en este caso niveles de gobierno y colores políticos. Asimismo, la incorporación de nuevas tecnologías digitales no garantiza *per se* el éxito de la gestión, sino que debe ser acompañada por definiciones políticas que doten de estructura a los servicios brindados. Además, la comunicación es concebida aquí como parte central de todo el proceso, está incluida desde el inicio del diseño de la política pública, y no es incorporada al final, como mero canal difusor de lo que se está haciendo. Finalmente, el sistema implementado tiene componentes de equidad e inclusión en su diseño, el primero entendido como la implementación de distintas soluciones a un mismo problema, y el segundo, con la implementación políticas de generación de trabajo formal para excluidos. Este aspecto está en línea con los postulados detallados en los materiales entregados por el Centro de Formación y Estudios de la IM (2013) a los funcionarios, en donde se establece que las políticas de participación implementadas desde la década de 1990 tienen como pilares fundamentales el sentido transformador de la realidad y el desarrollo humano integral. También hace hincapié en la autonomía de la sociedad civil, el compromiso con los sectores más desfavorecidos, así como su condición incluyente y de integración. De esta forma, la política social implementada no estaría basada en una mera concepción asistencialista sino más bien en un modelo de promoción educativa, en el que la sociedad participe de la gestión, con foco, además, en el fomento de la tolerancia, la equidad, la justicia social y el respeto de la diversidad.

Bibliografía

Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad del Conocimiento y la Información. (2019, Mayo 24). *¿Qué es un Ámbito de Participación Ciudadana?* | Agesic | GUB.UY.
<https://www.gub.uy/agencia-gobierno-electronico-sociedad-informacion-conocimiento/comunicacion/publicaciones/que-es-un-ambito-de-participacion-ciudadana>

Aguado, J. M., & Martínez, I. J. (2008). La comunicación móvil en el ecosistema informativo: de las alertas SMS al mobile 2.0. *Trípodos*, (23), pp. 107-118.

Arnstein, Sherry R. (1969) A Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Institute of Planners*, vol. 35, no. 4, Julio 1969, pp. 216-224

Aumentó 16 % cantidad de personas que viven en la calle, según relevamiento del Mides. *El Observador*, 4 de agosto de 2021.
<https://www.elobservador.com.uy/nota/aumento-16-cantidad-de-personas-que-viven-en-la-calle-segun-relevamiento-del-mides-2021841286>

Basura en Montevideo: un sistema “demasiado homogéneo” para situaciones diferentes. Declaraciones de Guillermo Moncecchi. *Portal 180*, 29 de setiembre de 2021.
https://www.180.com.uy/articulo/85289_basura-en-montevideo-un-sistema-demasiado-homogeneo-para-situaciones-diferentes&ref=delsol

Batthyány, K. & Cabrera, M. (2011). *Metodología de la Investigación en Ciencias Sociales*. Apuntes para un Curso Inicial. Comisión Sectorial de Enseñanza, Universidad de la República.

Bermudez, J. & Mirosevic, C. (2008). El Acceso a la Información Pública como Base para el Control Social y la Protección del Patrimonio Público. *Revista de Derecho*. Universidad Católica de Valparaíso. Valparaíso, Chile, 2o Semestre de 2008) [pp. 439 - 468]

Bossetta, M. (2018). The digital architectures of social media: Comparing political campaigning on Facebook, Twitter, Instagram, and Snapchat in the 2016 US election. *Journalism & mass communication quarterly*, 95(2), pp. 471-496.
<https://doi.org/10.1177/1077699018763307>

Cifra. Montevideo: La evaluación de lo hecho por el último Gobierno departamental. 19 de agosto de 2020.
<https://www.cifra.com.uy/index.php/2020/08/19/montevideo-la-evaluacion-de-lo-hecho-por-el-ultimo-gobierno-departamental/>

Ceibal, Plan (2022). Qué es Ceibal. Recuperado de:
<https://www.ceibal.edu.uy/es/institucional>

Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información (CMSI) Declaración de Principios. (2004, mayo 12). Itu.int. <https://www.itu.int/net/wsis/docs/geneva/official/dop-es.html>

Delamaza, G. (2006). Estado Actual y Desafíos para la Institucionalización de la Participación Ciudadana en Chile. *Gestión Municipal Participativa. Construyendo Democracia Cotidiana*. p. 56.

Delamaza, G. (2011). Espacio público y participación ciudadana en la gestión pública en Chile: límites y posibilidades. Universidad de Los Lagos, Santiago, Chile. *Revista de la Universidad Bolivariana*, Volumen 10, nº 30 , 2011, p. 45-75

Entrevista al director de Desarrollo Ambiental de la Intendencia de Montevideo, Guillermo Moncecchi (27 diciembre, 2021). “Intendencia de Montevideo liberó información sobre gestión ambiental”. *Mirá Montevideo, TV Ciudad*. Recuperado de
<https://www.youtube.com/watch?v=ViDliRDPcws>

Entrevista al director de Desarrollo Ambiental de la Intendencia de Montevideo, Guillermo Moncecchi, y a la gerenta de Gestión Ambiental, Verónica Piñeiro. “Ambiente: datos abiertos sobre las principales variables de Montevideo”. *Sobre Ciencia, TV Ciudad*. Recuperado de
<https://www.youtube.com/watch?v=FCDpoBA8U5c&t=3s>

En Perspectiva (2022) IM retoma servicios de limpieza en el municipio B, que hasta ahora prestaba CAP. Radiomundo 1170 AM. 20 de setiembre, 2022.

<https://enperspectiva.uy/en-perspectiva-programa/la-mesa/im-retoma-servicios-de-limpieza-en-el-municipio-b-que-hasta-ahora-prestaba-cap/>

Finquelievich, S. (2001). Incorporación desigual de TIC en los gobiernos locales: un estudio comparativo sobre Buenos Aires y Montevideo. Un artículo presentado en VI Congreso Internacional del Clad sobre la reforma del Estado y de la administración pública, Buenos Aires, noviembre.

Frente Amplio. (2019, Mayo 7). Bases Programáticas 2020-2025. Cap. Descentralización y Participación Ciudadana. Pág. 174 a 176.

<https://www.frenteamplio.uy/noticias/12-noticias/902-nuestro-programa>

García Guitián, E. (2016). Democracia digital. Discursos sobre participación ciudadana y TIC. Revista de Estudios Políticos, 173, 169-193. doi:

<http://dx.doi.org/10.18042/cepc/rep.173.05>

Gutiérrez-Rubí, A. (2015). La transformación digital y móvil de la comunicación política. Madrid, España: Fundación Telefónica.

Gorriti, P., & Mazzotti, M. (2013, Diciembre). El proceso de descentralización en Montevideo: desde sus inicios al tercer nivel de gobierno 1990 -2013. Intendencia de Montevideo. Gestión Humana y Recursos Materiales. Centro de Formación y Estudios.

https://montevideo.gub.uy/sites/default/files/concurso/materiales/898_-_material_de_descentralizacion.pdf

Ibirapitá, Plan (2002). ¿Qué es el Plan Ibirapitá?

<https://ibirapita.org.uy/innovaportal/v/39/1/web/que-es-programa-ibirapita.html>

Intendencia de Montevideo (IM). Desarrollo Ambiental: limpieza y gestión de residuos. Pág. 1-4. <https://montevideo.gub.uy/sites/default/files/biblioteca/lineaestrategicada2.0.pdf>

Intendencia de Montevideo (IM). Limpieza y Gestión de Residuos. Octubre, 2022

<https://montevideo.gub.uy/areas-tematicas/limpieza-y-gestion-de-residuos>

Junta Departamental de Montevideo. Anexo al Decreto N°. 33.309.

<http://imnube.montevideo.gub.uy/share/s/7BSeEjBkQvulORfqj1aMxg>

Lévy, P. (1995). Inteligencia Colectiva. Por una Antropología del Espacio. Biblioteca Virtual Em Saude. Organización Panamericana de la Salud-Organización Mundial de la Salud (OPS-OMS). Marzo de 2004. p. 19.

Ley N° 19272. Democratización Política y Participación Ciudadana. Art. 3,5,19 y 20. Centro de Información Oficial (IMPO), 2014. Recuperado de:

<https://www.impo.com.uy/bases/leyes/19272-2014>

Manual de metodología. Construcción del marco teórico, formulación de los objetivos y elección de la metodología. Dalle, Pablo - Autor/a; Boniolo, Paula - Autor/a; Sautu, Ruth - Autor/a; Elbert, Rodolfo - Autor/a. CLACSO, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales. Buenos Aires, 2005. p. 49.

<http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/clacso/formacion-virtual/20100719035021/sautu.pdf>

Marcos-García, S., Doménech-Fabregat, H. y Casero-Ripollés, A. (2021). La plataformización de la comunicación política institucional. El uso de WhatsApp por parte de las administraciones locales. Revista Latina de Comunicación Social, 79, 100-125.

<https://www.doi.org/10.4185/RLCS-2021-1520>

Montevideo API, (2022). ¿Qué es el portal de desarrollo Montevideo API? Intendencia de Montevideo <https://api.montevideo.gub.uy/>

Montevideo Más Verde En Línea (2022). Observatorio de Limpieza de la Intendencia de Montevideo, Uruguay.

<https://ambiental.montevideo.gub.uy/montevideo-mas-verde-en-linea#paragraph-39>

Municipio B. Datos Demográficos. INE, 2011.

<https://municipiob.montevideo.gub.uy/node/151>

Municipio CH. Plan de Desarrollo Municipal 2015-2020. 2. Fomentar un municipio limpio y comprometido. Pág. 4.

https://municipioch.montevideo.gub.uy/sites/municipioch/files/plan_de_desarrollo_municipal_2015-2020_0.pdf

Municipio CH. Plan de Desarrollo Municipal 2015-2020. Documento Síntesis. Pág. 3.

https://municipioch.montevideo.gub.uy/sites/municipioch/files/documento_sintesis_pdm_2015-2020.pdf

Municipio de Montevideo, ¿Cuántos Municipios hay en Montevideo?

<https://municipioch.montevideo.gub.uy/%C2%BFcu%C3%A1ntos-municipios-tiene-montevideo#:~:text=Montevideo%20tiene%20ocho%20municipios.>

Newman, N.; Fletcher, R.; Kalogeropoulos, A.; & Nielsen, R. K. (2019). Reuters Institute Digital News Report 2019. Reuters Institute for the Study of Journalism. Recuperado de:

<http://twixar.me/nPB1>

Norris, D. (2010). E-Government...Not E-Governance...Not E-Democracy. Not Now! Not Ever? Proceedings of the 4th International Conference on Theory and Practice of Electronic Government (ECEGOV'10) (pp. 339-346). Disponible en:

[https://dl.acm.org/citation.cfm?id=1930391.](https://dl.acm.org/citation.cfm?id=1930391)

Grupo Radar (Ed.). (2021). Perfil del Internauta Uruguay. Recuperado de:.

<https://www.búsqueda.com.uy/Secciones/Casi-60-de-los-uruguayos-considera-que-tiene-una-dependencia-significativa-o-total-a-las-redes-sociales-segun-encuesta-uc51200>

Las TIC, una oportunidad de participación ciudadana en los gobiernos subnacionales

J Franciskovic, A Hamann, F Miralles - Revista republicana, 2020 - urepublicana.edu.co

<https://urepublicana.edu.co/ojs/index.php/revistarepublicana/article/view/653/495>

Montecinos, E. (2012). Democracia y presupuesto participativo en América Latina. La mutación del presupuesto participativo fuera de Brasil. Revista del clad Reforma y Democracia, (53), 61-96.

<https://www.redalyc.org/pdf/3575/357533685003.pdf>

Paliza Romero, G. (2017). Los mecanismos de participación ciudadana en la fiscalización ambiental. *Foro Jurídico*, (16), 93-109. Recuperado a partir de

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/view/19864>

Ruvalcaba-Gómez, E.A.; Vázquez Meza, Y.Y.(2022). Evaluación de la participación ciudadana en los gobiernos municipales: análisis de los casos de Guadalajara y Zapopan (México). Colección Obras colectivas, Fundación Manuel Giménez Abad, Zaragoza. DOI: https://www.fundacionmgimenezabad.es/sites/default/files/Publicar/publicaciones/documentos/oc22_15_e_ruvalcaba_y_vazquez_evaluacion_participacion_ciudadana_mexico_zapopan_e_s_o.pdf

Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad. CTS, vol. 4, núm. 10, enero, 2008, pp. 171-182. Apropiación social de las tecnologías de la información y la comunicación | Javier Echeverría <https://www.redalyc.org/pdf/924/92441011.pdf>

Sanhueza, A. (2004). Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Santiago de Chile: Corporación Participa.

Subirats, J. (2012) Nuevos tiempos. ¿Nuevas políticas públicas? Explorando caminos de respuesta. XVII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Cartagena, Colombia, 30 oct. - 2 nov.

Telegram (2022). Preguntas generales.

<https://telegram.org/faq/es#p-en-que-se-diferencia-telegram-de-whatsapp>

Unidad Reguladora de los Servicios de Comunicación (Ursec). Informe del Mercado de las Telecomunicaciones. Datos a junio de 2022. p. 75.

<https://www.gub.uy/unidad-reguladora-servicios-comunicaciones/datos-y-estadisticas/estadisticas>

WhatsApp, 2022. Acerca de WhatsApp en <https://www.whatsapp.com/about>

Wikipedia, 202. Garena Free Fire. https://es.wikipedia.org/wiki/Garena_Free_Fire

Anexo

Entrevista al director de Desarrollo Ambiental de la Intendencia de Montevideo (IM), Guillermo Moncecchi

Javier (J): ¿Desde cuándo ejerce como director de Desarrollo Ambiental de la IM?

Moncecchi (M): Desde que asumió esta administración. Desde diciembre... 30 de noviembre de 2020.

J: ¿Cuáles son los principales desafíos con los que se encontró al asumir la gestión?

M: Nosotros asumíamos sabiendo que el tema de la limpieza en Montevideo era como la principal preocupación de los montevideanos, era lo que decían todas las encuestas. Nosotros lo manejamos mucho en campaña, la intendenta, digamos, no? cuando lo manejó en campaña, como una de las prioridades. Ni bien asumimos tuvimos un problema muy grande, un diciembre muy complejo, que nos sirvió para aprender rápido, nos obligó a aprender rápido y a reaccionar rápido cuando recién estábamos llegando. Hubo una situación de retraso en la recolección que se fue acumulando, fue multicausal, afectado por un montón de factores a la vez y que hizo que a la vez Montevideo estuviera explotada en diciembre de 2020.

Bueno, ahí tuvimos que aprender y vivimos en carne propia la preocupación de todos. Bueno, digo, ya lo vivíamos como ciudadanos y ahí entramos a trabajar en el tema, a verlo como un problema central. Tratamos de ver todo con una visión ambiental más amplia, que no fueran solo los residuos, entenderlos dentro de esa lógica, es algo de lo que seguimos aprendiendo. Y ahí lo que hicimos fue proponer una estrategia vinculada al tema residuos con cinco ejes, que llamamos Montevideo Más Verde, en su pata de residuos, que planteaba cinco ejes que eran los de: mejora en la recolección; mejora en la limpieza urbana, que no es lo mismo que la recolección, recolección es todo el tema de contenedores pero también vos tenés todo el tema de limpieza de plazas, etcétera, etcétera, barrido, bla, bla; después el tema de inclusión social que es un factor muy importante, que tiene muchas patas, después vuelvo con eso; el

tema fiscalización; y una quinta pata que no me acuerdo ahora cual era... bueno, después les paso la presentación.

Pero lo importante es que todo eso atravesado por algunos conceptos como la equidad, donde la equidad no quiere decir, la misma solución para todos lados sino justamente la mejor solución para cada uno, es decir, buscar en cada caso la mejor solución y la participación. Que la participación fue un factor importante en este tema y bueno creo que eso de la participación tiene también que ver con la inclusión social, no solo la inclusión social más evidente que es la de la inclusión de clasificadores sino también la de una visión general de la sociedad y de participación genuina, cuando digo participación genuina quiero decir, no solamente como receptores de mensajes, que es importante, comunicar lo que estás haciendo, sino también como forma de participación.

Seba (S): claro, porque sin dudas también está el hecho de pensar que el residuos es algo que se genera pero por un ambiente que lo hace, que determina produciendo esa cantidad de residuos. Usted lo que nos comenta es que, no se toma en cuenta únicamente la cantidad de residuos que hay sino también un análisis...

M: Claro, una visión más global que no incorpore solo el tema de cómo resuelvo el tema de la limpieza. Por ejemplo, en algunas acciones vos lo ves a eso. Y una de las definiciones que tomamos, algunas premisas o algunas líneas estratégicas o algunos conceptos que nos guiaban, yo preciso disminuir la presencia de residuos en el espacio público, que no era la lógica que había hasta el momento, es decir, el contenedor como concepto, en realidad, se basa en otra lógica que es una lógica que es lo mejor desde el punto de vista logístico, que quiere decir, el contenedor es lo mejor para recoger, por qué, porque vos tenés un lugar solo, acumulás todo ahí, y lo pasás a... Ahora te abre una cantidad de flancos, dependiendo de la zona, como por ejemplo, el problema del hurgado, el problema de cómo separar en origen, el problema del volumen, etcétera, etcétera. Entonces, mirarlo todo general, tener una visión diferente para cada lado. Yo le puedo acercar algunos documentos después...

J: En concreto, ¿Cómo se llega a la incorporación del WhatsApp a la estrategia de limpieza de la Intendencia de Montevideo?

M: Bueno, el sistema de WhatsApp, en el período anterior se había empezado a trabajar en un piloto específico en... Acá hay como una confluencia de varias cosas. Por un lado, estaban

los motocarros que surgían de un proyecto de bienestar animal originalmente que era cambiar caballos por vehículos, ¿no? Y asignarlos a la limpieza... Entonces un concepto que había... no recuerdo el número exacto pero eran alrededor de 15 o 20, una cosa así. Y un WhatsApp para una zona muy pequeña, un piloto en Montevideo, en Pocitos, donde vos llamabas y no se qué. Cuando nosotros empezamos a analizar el tema, empezamos a descubrir, a encontrarnos que, la respuesta a problemáticas (tose) que vos a veces tenés problemas de limpieza por problemas de recolección, trazaste la recolección y se te desborda el contenedor. Ahí tenés un fenómeno, es un fenómeno importante y nosotros hemos trabajado muchísimo en mejorar la recolección y de hecho hoy está bastante normal, yo diría, Pero después tenés todo el tema del hurgado en contenedores que son personas en situación de calle... hoy se está viendo mucho más que antes, está empeorando la situación en ese sentido... gente que busca comida en los contenedores, eso se da principalmente en zonas de Montevideo más ricas, porque lo que buscan en esos contenedores es energía, comida para ellos o los animales, u objetos pequeños de valor que se puedan vender típicamente para cambiarlos por droga, es un fenómeno que se da. Entonces ahí hay... aunque el contenedor esté bien, no está desbordado sí hay residuos alrededor y como que es muy difícil de evitar que suceda eso.

S: Es un punto de conexión de muchas cosas...

M: Por supuesto. Entonces ahí lo que dijimos fue, bueno, este sistema de respuesta que existe vamos a extenderlo, difundirlo y transformarlo en una herramienta en la cual la población nos avise a nosotros que hay un problema. Y lo que sí pusimos como premisa en eso es, yo tengo que hacer que el sistema sea eficiente en la respuesta. Es decir, el sistema ha sido exitoso, hoy sabemos que es exitoso, porque el feedback que recibimos es prácticamente un año... Depende en que respondemos en menos de dos horas porque si yo te doy un mecanismo de participación y no te respondo, se va a caer. Entonces, lo que hicimos fue... y ahí es interesante porque nosotros mismos tenemos presiones, nos autopresionamos para extenderlo el sistema porque nos dicen “bueno, por qué está en esta zona, y no lo extendemos a todo Montevideo”. Y hemos hecho un esfuerzo por ir haciéndolo crecer a medida que incorporamos los mecanismos, que quiere decir, si yo tengo 20 motocarros puedo ir a esta zona, tengo 40 a esta zona, ahora lo quiero extender a todo Montevideo ahora necesito 40 motocarros para poder responder porque si yo te prometo y no te respondo, falla el mecanismo. Y bueno... entonces, ha funcionado como mecanismo y ahora además lo estamos utilizando para que nos sirva de un proxy digamos, como dicen los economistas, a la

realidad, es decir, una forma de entender dónde tenés los principales problemas, porque... sabés dónde tenés más reclamos. Que es una muestra sesgada porque tradicionalmente las zonas más ricas de la ciudad protestan más, por (tener) más acceso a la tecnología, etcétera, etcétera, entonces vos vas a tener una concentración de reclamo donde tenés más acceso a la tecnología pero igual te sirve para identificar manchas en la ciudad porque yo sé... Hace poco me dieron un relevamiento de la Ciudad Vieja donde yo se, bueno, en qué zonas tengo más reclamos... y te permite saber, tener indicadores de información que apuntan a otras cosas, porque ahí el problema es la situación de calle pero vos ahí tenés un proxy que te dice “bueno, mirá, en esta zona hay mucho reclamo, está pasando algo”, entonces, yo tengo que actuar de alguna forma, ya sea en temas de limpieza u otros temas.

Guille (G): ¿Cómo evalúa la participación de la ciudadanía en el uso del WhatsApp para la gestión de la recolección?

M: Ha sido muy positiva.

G: ¿Qué concepto tiene la IM respecto a la participación ciudadana?

M: Después te puedo alcanzar un editorial que escribí para el ABC, que es el diario de la IM, donde un poco hablaba de eso. Nosotros la visión que tenemos de participación, necesariamente, tiene que ser una participación de ida y vuelta. Porque vos tenés un primer nivel... yo no soy comunicador ni nada por el estilo.. entiendo también que la comunicación es parte de la ejecución de la política. No esa concepción de tengo que hacer las cosa y después comunicarla, sino que vos tenés que tenerlo embebido dentro de... y digamos, acá aparecen varios factores, digamos, en cómo se instancia la participación. La gente tiene que sentir que vos no solo estás comunicando... o sea, hay un nivel donde yo te comunico, hay otro nivel donde yo te escucho, pero es importante tener otro nivel donde yo te escucho y te doy respuesta, que vos veas... Porque si yo te escucho pero en realidad después no te doy un feedback... Y a veces la respuesta... Y además tiene que ver con responderte cosas que no te gustan. Una de las cosas que hicimos fue... la gente no quiere el contenedor frente a su casa, nadie quiere el contenedor frente a su casa, entonces vos recibís sistemáticamente gente que dice “muévanme el contenedor para otro lado”. Desde el punto de vista sistémico, yo no puedo hacer eso, el contendor en algún lado tiene que estar, porque si te lo saco a vos, calienta al vecino de al lado. Nosotros una de las cosas que hacíamos era recibir esos

reclamos y como no teníamos respuesta, no le contestábamos. Y entonces, sumabas al “pido que me muevan el contenedor”, pero además encima “no me dan bola”. Hoy, y lo pongo como ejemplo negativo, “mirá no lo voy a mover, yo para mover tengo que mover todos los contenedores de la zona”. Vos te vas a enojar conmigo, porque no es la respuesta que vos esperabas pero te estoy respondiendo y te explico por qué. Entonces dijimos, mirá los criterios para poner contenedores en Montevideo son este, este y este. Si no se cumple alguno de estos, avisame porque si yo estoy cortando el acceso del vehículo a una casa... Ahora si vos no tenés esto, lo lamento, pero no te lo voy a mover. Y es lo que estamos revisando todo el tiempo. El otro día estábamos diciendo “bueno, ta, pero si hace mucho tiempo que está en el mismo lugar, tenemos que tener un criterio para moverlo”, pero tiene que ser fundamentado, la participación ahí tiene que ser de ida y vuelta. Y además también escuchar para identificar esas opciones, digamos porque, bueno, “mirá, en esta zona me está pasando esto, este contenedor está causando más problemas de lo que resuelve, prefiero caminar una cuadra o dos y no tener esto explotado...” Y nosotros analizamos estos casos... Lo importante es analizar lo que vos decís... escuchar lo que está diciendo, no para decirle que sí, sino escucharlo e incorporarlo en tu análisis. Nosotros entendemos la participación de esa forma.

J: Para clarificarlo mejor, ¿a la hora de implementar el sistema en qué medida pesó la situación de limpieza que había alrededor de los contenedores o lo que pesó más fue el hecho de empoderar a la agente a través de la participación en el sistema o capaz que hubo alguna otra razón que en este momento no estamos identificando?

M: Mirá, la realidad es que la decisión se toma por un tema de limpieza. Reitero, esto es una cosa que nosotros la tuvimos que abordar en esto de la limpieza... Pasa siempre en política esto, pero en este caso es un ejemplo muy extremo. Como yo digo, “vos tenés que cambiarle la cadena de la bicicleta mientras estás andando”. Porque vos no podés decirle a la población “Dejo que explote todo mientras hago mi megaplan y después empiezo”, porque te echan antes. Entonces vos tenés que ir a esas dos velocidades al mismo tiempo. Nosotros teníamos que resolver un problema. Esto aparece primero como una herramienta para resolver un problema, pero siempre tuvimos la visión de entender y además aprendimos sobre el camino. Por ejemplo, para mí al principio, y con Ignacio Lorenzo, el director de Limpieza, lo hablábamos mucho al principio el tema del WhatsApp, “esto tiene que ser un mecanismo paliativo”, porque si yo no tengo bien resuelta la recolección, yo no tendría que usar esto.

Pero después vos te das cuenta, que la realidad era mucho más rica que vos, y que, como te decía, yo puedo controlar la recolección pero no la gente en situación de calle, porque los factores son otros, pero también aprendimos que, desde el punto de vista de mensaje, de comunicación, era en sí mismo algo porque muestra que vos como Intendencia te estás preocupando por tu problema. O sea, más allá de que yo lo hago, porque es mi trabajo, además lo hago porque vos me estás diciendo que te preocupa y yo te estoy mostrando una preocupación. Entonces, hace que vos en el marco de ese cambio cultural, entres a ver otras cosas y no lo metas todo dentro de una bolsa que es del tipo “Ah, la Intendencia no hace su trabajo, los montevideanos son todos unos mugrientos”... No, los factores son muchos pero yo te estoy mostrando preocupación y al mismo tiempo, y eso es algo que nosotros queremos avanzar ahora, te pido colaboración porque vos acá.. yo no te estoy diciendo “mandame la foto de”... y eso, desde el punto de vista del mensaje, es importante y es algo en lo que hemos ido evolucionando. Yo no te digo “si tenés un problema mandame”, yo te estoy diciendo “ayudame”, si vos vas por la calle acá y no en tu barrio... mandámelo igual. No me lo tomo y eso cambia mi forma de gestionarlo. Es decir, yo esto no me lo tomo como un problema que... digamos, como el problema de alguien necesariamente, que trato de resolverlo, sino como un insumo para mejorar mi gestión. No se si me explico la diferencia ¿no?

Guille: En ese sentido, han notado que ha habido cambios en los hábitos de la gente a partir de la implementación del sistema?

M: No. No por eso, porque ese problema está muy pegado, sobre todo, a temas de personas en situación de calle. Entonces, en ese tema, en el de residuos fuera del contenedor, hay otros lugares donde sí donde ha habido un cambio de comportamiento muy claro de clasificación en origen, separarlo, reciclar lo reciclable., todo eso. Ahora, en el tema este, no hay un problema de mal comportamiento en general o si lo hay es de gente a la que no puedo llegar, que el mecanismo no lo ayuda porque el tipo no está revolviendo la basura porque... está buscando comida, entonces, no impacta en ese sentido. Sí tiene... sí puede tener consecuencias indirectas, sin dudas, y ahí sí se ha visto un comportamiento de imagen pública. Las encuestas nos dicen que la gente está más conforme con la gestión de la intendencia y creo que esto es un factor muy importante, pero no hay cambio de comportamiento, digamos, porque contra el imaginario colectivo la mayoría de los problemas no viene porque la gente deja los residuos fuera de los contenedores, eso no sucede, digo, en

general, no sucede. Hay algunas zonas donde sí pero en general se quitan los residuos para afuera, digamos.

J: ¿Hay suficiente conocimiento de la ciudadanía sobre el sistema?

M: Nosotros hemos hecho un esfuerzo muy grande de difusión. Claramente los reclamos están creciendo y eso puede deberse a dos factores, que la situación está peor o que la gente se entera más. Como la recolección está bien en este momento, nosotros entendemos que lo que está sucediendo es que el sistema se está difundiendo más, entonces, aumentaron radicalmente la cantidad de reclamos. Eso es otra cosa, en el Observatorio Ambiental, ustedes tienen toda la información porque parte de esto también tiene que ver con eso, transparentar todo.

J: ¿Qué estrategias o mecanismos se usaron para la difusión del sistema?

M: Ahí fue a todo nivel, de la intendenta para abajo. Mensajes de la intendenta, mensajes míos, campañas de comunicación, eso ha incluido campañas en vía pública, diferentes medios, ha sido bastante... y además también reunión con los concejos vecinales, es decir, transmitir el mensaje en todos los ámbitos en los que hay participación vinculada a la Intendencia.

J: El boca a boca entre los vecinos ¿funciona?

M: Se da mucho, sí. Nosotros tenemos la impresión de que eso se da mucho. Tengo la impresión de que esto se ha viralizado, y uso el término viralizado a propósito, porque funciona, porque te responden. La gente dice “bo, mirá, pasa esto; sí es una macana pero mandá que vas a ver que viene enseguida”. Y entonces, yo creo que ha fomentado el hecho de...

S: Tenemos anécdotas de personas cercanas que nos comentan que en su grupo de Whatsapp del edificio se han resuelto temas porque una persona le hace llegar el número a ese grupo y como que los problemas se esfuman...

M: Sí, tal cual. Ese es un fenómeno... por eso te digo, ha sido bastante sorprendente ese fenómeno para mí por lo menos, porque si vos me decís “bo, pero, yo no quiero mandar un mensaje para que me lo resuelvan, quiero que me resuelvan el problema de fondo”. Pero eso baja pila la... y yo creo que tiene que ver con eso de que vos estás viendo una preocupación, es decir, que si entrás a ver.. y vos decís, “ah bueno pero entonces a la intendencia no le es tan fácil resolver este problema, hace lo que puede”. Hay otro aspecto que me parece importante que tiene que ver con la difusión, que es un mecanismo... eso generó mucha discusión en la interna. Es un mecanismo fácil de usar, no es una app, no te pido información de ingreso, y eso me parece... eso es algo que insistimos mucho y que tuvo resistencias a la interna, mucho. Porque cuando vos lo ves desde el punto de vista de la gestión, a vos lo que te interesa es tener ubicada a la persona, quién es para poder llamarla, para dar un mejor servicio... pero en realidad, nosotros dijimos “no, yo no quiero pedir nada”, foto, lugar, me estás haciendo un favor, yo no te tengo que jorobar a vos, hacer que te registres. No, no, no. Y ahpi vos corrés riesgo “no, pero te pueden mandar cualquier cosa”, ¡no sucede eso! ¡eso no sucede! (...) la gente se suma porque ves beneficios y funciona. Y la otra, es lo de la respuesta. Yo te mando una foto con el contenedor limpio, eso no es menor porque vos me mandás una foto a mí y después te vas. Vos no sabés si el problema se resolvió, si no es el contenedor de tu casa. Entonces, cuando vos recibís la foto estás viendo que tuviste una respuesta, viste el tiempo en el cual tuviste la respuesta y viste que se resolvió aunque no lo estés viendo. Entonces, eso te genera más confianza en el sistema ¡eso es muy importante para nosotros, muy, muy importante! Para mí ha sido muy importante desde el punto de vista de afianzar el mecanismo y lo queremos probar en otras cosas.

J: Justamente, una vez que se recibe la foto ¿qué mecanismos internos se despliegan en el proceso de trabajo interno hasta que se resuelve el problema?

M: Vos ahí tenés... nosotros tenemos el Centro Operativo de Montevideo, que recibe los reclamos, los procesa, los gestiona, ingresa el reclamo y en general eso se resuelve de una forma bastante inmediata porque es el mismo centro operativo que le dice al motocarro “andá ahí”. Después hay mecanismos un poco más elaborado, gestionados por el mismo coso, que es “bueno, me están llegando muchos reclamos en esta zona, vamos a hacer un circuito acá para anticiparnos a lo que pase. En mi barrio, pasa eso. Yo vivo en el Parque Batlle, hay problemas de hurgado y ya sabemos que todas las mañanas, cerca del Parque Batlle, hay que hacer un recorrido... No preciso esperar que... Entonces, también estamos aprendiendo de

los datos, ahí. Y después, también hay otro tipo de reclamos que son un poco más grandes que se derivan a áreas más operativas, zonas vinculadas a basurales, o cosas así, que no tienen una respuesta tan inmediata pero yo le aviso si el proceso...

J: ¿Hubo que modificar el proceso de trabajo de como se venía haciendo hasta ahora?

M: Sí, claro. Totalmente, totalmente. Porque muchas de las cosas quedan dentro del centro operativo... Mirá para que te hagas una idea, el Centro Operativo de Montevideo, que está el reclamo, lo estamos transformando, o lo estamos consolidando como un área dentro del área de Limpieza, que se llama Limpieza Urbana, separada de la recolección. Ya lo estamos haciendo, pero vamos a institucionalizar un área que se dedica específicamente a la limpieza urbana. Vos tenés el área de recolección que es “optimizame el recorrido de los camiones”, todas esas cosas, pero además, tenés un área para responder a esta cosa. Así de grande es el cambio que ha habido en la interna, nos ha obligado a comunicarnos mejor entre nosotros, porque diferentes problemas tienen diferentes soluciones. En esta zona, mando camiones de la intendencia; en esta zona, hay una ONG trabajando en un asentamiento; los motocarros que... Entonces, ha obligado sí a modificar para poder responder rápido. También ha habido cambios porque los motocarros nosotros los dedicamos a la recolección de bolsones, y eso lo estamos cambiando para concentrarlo más en los reclamos de la ciudad limpia.

J: Un poco lo adelantante con esto ¿pero cuál es la planificación prevista en cuanto a limpieza de aquí al fin del período?

M: Ahí me río porque vivimos en una tensión constante con Carolina, con la intendenta, porque Carolina quiere “tenemos que meter más cosas acá”, y nosotros decimos, “bueno, está bien, pero dejame crecer ordenadamente porque sino lo rompo al mecanismo”. Nosotros, los objetivos que tenemos en el corto plazo es llegar a todo Montevideo antes de fin de año, eso implica 40 motocarros más... Hoy no completamos totalmente Montevideo porque en la zona periférica sucede que no tenemos motocarro. En el centro es más fácil porque es todo más cerca. Incorporar al WhatsApp, a ese WhatsApp, ya lo estamos haciendo hoy, incorporar el tema de voluminosos, por ese mecanismo y por un mecanismo nuevo, parecido, sacás una foto, la mandás, no es que voy a las dos horas, te agendo... pero al mirar la foto, ya se para donde derivarlo mejor porque hoy, si es una cocina, puedo derivarlo a Montevideo Integra que es un proyecto de recuperación que tenemos con exclasificadores, con las podas estamos

haciendo lo mismo, todo el retiro de podas lo vamos a gestionar... Es decir, estamos llevando al WhatsApp cada vez más cosas, cada vez más reclamos... Bueno y además de otras medidas de limpieza más generales que tiene que ver con crear una estación de poda, donde eso es un tema, crear ecocentros móviles, ahí está todo el mundo, que no hemos hablado de la clasificación, de la separación en origen, extender el mecanismo de bolsones, sacar los contenedores de alrededor de las cooperativas y meterlos en las cooperativas, así disminuís problemas de hurgado alrededor, lo que nos impacta en la limpieza. Hay un montón de cosas.

S: Sistemáticamente, ir paso por paso para no romper el mecanismo...

M: Eso es fundamental, porque si yo... Miren, nosotros empezamos, les hago un cuento y me tengo que ir. Nosotros fuimos a Euskalerría hace un año, la calle Iguá donde está la Facultad de Ciencias... hay un problema de hurgado descomunal y los vecinos, y toda esa zona es complicada, hay asentamientos, hay gente que vive de eso, y gente que va a hurgar contenedores. Entonces, ya saben que todos los días que a las 4 de la mañana pasan 20 o 30 personas, entonces hay que ir a limpiar de mañana. Siempre está sucio, en un lugar donde hay una escuela, un liceo, la Facultad de Ciencias, y está el Euskalerría 70, que creo que es la zona más densamente poblada de Montevideo. Fuimos con los vecinos, nos odiaban, “es un desastre”, no se qué, no se cuanto. Nos decían “hay que poner más contenedores” y yo les decía “bueno, a mí me parece que acá hay que poner menos contenedores, porque si yo pongo más contenedores van a tener más problemas” - “¡No pero cómo me vas a decir eso!” - “Déjennos pensar un poco en la solución”. Estuvimos un año trabajando con los vecinos del Euskalerría 70, que es un complejo cerrado... Y el lunes arrancamos la primera etapa, que es empezar a retirar los contenedores en calle, poner un sistema de recolección interno del municipio, que es mucho más complejo de lo que parece,, porque tengo que pasar todos los días, no puedo fallar. Incorporamos la separación en origen, o sea que los vecinos tienen que estar de acuerdo, tienen que poner recipientes, tienen que poner protocolos para que los camiones entren. Tengo que resolver en el complejo que está enfrente, que es otro completamente diferente, porque no es cerrado, otro tipo de recolección, otro tipo de contenedores, nos llevó un año ese trabajo. Es decir, pero nos sirve para poder replicarlo en otros lados, porque si el mecanismo yo me apuro, lo hago demasiado rápido, lo rompemos.

G: ¿Tienen algunas ciudades de referencia en la región respecto a la implementación del sistema?

M: No, hemos hablado con gente de muchos otros lados. Hemos hablado con gente de Rosario, con gente de Buenos Aires, hemos mirado algunos ejemplos en Europa también, hemos tomado ejemplos de otros lugares, pero no hay una ciudad de referencia porque además, nosotros trabajamos con el concepto de que en zonas diferentes, hay soluciones diferentes. Por ejemplo, nosotros hemos tenido algunos asentamientos donde la solución ha sido sacar los contenedores y pasar a un sistema de recolección manual porque era más práctico y los vecinos están chochos porque el contenedor no era una solución. Hubo un momento en que Montevideo extendió el sistema de contenedores, e incluso la gente te lo pedía y te decía “nosotros no queremos ser ciudadanos de segunda y queremos tener contenedores”. Y el contenedor, después que lo tenían, se querían matar, porque era peor la solución que el problema.

.....

Entrevista a la alcaldesa del Municipio CH, Matilde Antía

Javier (J): Para romper el hielo, ¿desde cuándo residís dentro del Municipio CH?

Matilde (M): Estoy desde el 20 de marzo de 2021.

J: ¿En la gestión? ¿Y vos como ciudadana, vecina?

M: Desde que nací. Tengo 23 años. En realidad, nací y viví en frente a la Facultad de Ingeniería, que está en el Municipio B. Estuve como seis o siete meses ahí y después me vine a Punta Carretas.

Guillermo (G): ¿Cuándo comenzó a interesarte la política, y por qué?

M: En realidad, toda la vida. Vengo de una familia política, sin importar el partido político, no tiene por qué ser estrictamente el Partido Nacional, sino que también hay familiares míos frenteamplistas. La realidad es que toda la vida. A partir de los 17 me encaminé sola, antes militaba con mis padres, con mis hermanos, con mis primos. Y a los 17 en una elección de

jóvenes del Partido Nacional, que tiene la juventud más organizada de cualquier partido político del Uruguay. Tuvimos elecciones, participé en una y ahí enganché.

Desde ahí estoy militando solita, sin familiares en la vuelta, solo porque yo quería. En 2014 falleció mi abuela y me despertó... Siempre tuve interés pero me despertó otro tipo de interés. Cuando tenía 20... Hablo como si hubiera pasado hace mucho pero tengo 23, ¿no? En las internas, empezamos a hacer un proyecto de reciclaje de carteles, que lo lideré yo con mi grupo que es la 430, y ta, empecé más metida todavía. Llegamos a hacer que toda la juventud del partido y de la coalición juntaran los carteles políticos, estos que están en las columnas de alumbrado y los reciclábamos.

A partir de eso, con una empresa con la que nos alineamos hicimos carpetas escolares, conseguimos donaciones de algunas empresas, y las donamos a escuelas públicas del interior. Ahí empezó el primer pasito, y luego naturalmente elección a elección fui conociendo gente, militando por Andrés Abt. Andrés Abt fallece y en marzo de 2021 asumo el cargo.

Sebastián (S): Bien. ¿Y cuáles son los principales desafíos con los que te encontraste en el área de limpieza del Municipio CH, tras asumir en el cargo?

M: La limpieza en sí es un desafío, en Montevideo es, según encuestas que son públicas, una de las mayores preocupaciones del vecino montevideano y sobre todo el del CH. Limpieza y veredas.

Y de limpieza de la ciudad, es muy compleja. Tenés varias patas. Primero la limpieza de espacios públicos, ya sea calles, plazas, espacios verdes. El Municipio tiene sus competencias y la Intendencia otras. Cada uno limpia lo que le toca limpiar. Calles internas que no sean avenidas lo limpia el municipio.

Nosotros tenemos dos convenios socioeducativos, con Tacurú y Dinali, que son en Tacurú 70 jóvenes y en Dinali entre 13 y 15, que en este caso son expresos que les damos la primera salida laboral, y en Tacurú son jóvenes en una situación socioeconómica vulnerable. Ellos lo que hacen es el barrido manual de la calle, son los barrenderos.

Por otro lado, hacemos la limpieza de plazas, plazoletas, menores a los 10.000 metros cuadrados, o sea, cuando una plaza es más grande de una manzana, ya no nos corresponde, eso sería de la Intendencia. Hacemos la limpieza de eso, así como su mantenimiento. Pero estrictamente, nos encargamos de que esté limpio.

Tenemos dos cuadrillas de áreas verdes en cada comunal. En los municipios tenemos la sede, como esta, y en territorio se divide por comunales. El CH tiene dos, hay municipios que

tienen tres, hay otros que tienen uno solo. En cada comunal, que es donde se sacan las partidas de nacimiento, tiene una cuadrilla de áreas verdes, que son las que están en las plazas, recortando el pasto, si hay basura la limpian.

A su vez, nosotros tenemos una cuadrilla que hace de todo un poco, puede llegar a hacer un operativo especial de limpieza, en alguna zona, puede ir a... Por ejemplo, con el recibimiento de doctores en el Parque Batlle, como siempre con más de 3.000 personas, con alcohol, bla, bla, bla... Había una mugre de aquellas. Nosotros fuimos con nuestra cuadrilla y limpiamos ahí. ¿Nos correspondía? No, no es un parque de competencia del CH, sino departamental pero nosotros lo hacemos igual porque se necesita una limpieza y lo tenemos cerca, entonces lo hacemos.

Después tenemos el retiro de voluminosos. Si a una persona se le rompe la heladera y la deja al lado del contenedor, viene un inspector y la va a multar. Para evitar eso, el servicio que prestamos es un retiro de residuos grandes, no los que van en el contenedor. Tipo lavavajillas, sillones, camas. Eso lo retiramos porque también es parte de la limpieza. No puede haber nada alrededor del contenedor.

Después, ¿qué más hacemos? Vieron todo lo que hacemos... Tenemos un servicio contratado de dos aspiradoras que aspiran el alrededor del contenedor. Lo que sucede en nuestro territorio es que o se llenan los contenedores y la gente empieza a dejar la basura afuera, o alguien que esté revisando la basura y tira todo para afuera. Esas son las dos situaciones que tenemos. Este servicio, que ya trabaja más de 3 o 4 años acá, tiene una aspiradora enorme, un camión, que chupa todo lo que hay alrededor. Tiene un circuito. Nosotros dividimos al municipio en subzonas y cada día se encargan de dos o tres subzonas cada uno. Cumplen con ese circuito.

Después tenemos un servicio contratado que es de unos tachos de disposición de heces de perros, que es solamente y especialmente para caca de perro. Hace unos años era uno de los principales problemas, ahora ta, con la educación de la gente, la gente se fue acostumbrando a tener la bolsita, está mucho mejor. Pero ta, tenemos alrededor de unos... Antes teníamos 90, ahora bajamos porque la gente en vez de solo dejar la caca de perro deja la botellita de plástico y otras cosas, entonces se nos complica un poco ahí. Por eso bajamos el número, y quedaron sobre todo en las plazas en las que están los cartelitos de que los perros estén sueltos.

Después, servicio de bocas de tormenta que no es limpieza que la gente vea sino la subterránea, que también es importante porque si se llenan los caños después no hay un buen saneamiento, hay inundaciones. Eso también lo hacemos.

Y después tenemos contratada una caja, acá, para nosotros podar o si hay una poda que alguien deja en la vereda, la levantamos y la dejamos acá. Hacemos el levante de todas las bolsas... Con Tacurú y Dinali, barren, dejan en una esquina y hacemos todo el levante, mismo lo hace Tacurú o Dinali, pero ta cuando no les dan la manos porque hay barrido salimos nosotros a levantar.

Bueno, y el año pasado y este año se sumaron los jornales solidarios que los utilizamos en la limpieza. O sea, en total, te estoy diciendo que el 46% del presupuesto del año pasado se destinó en limpieza, y siempre ronda por ahí, entre un 45 y un 50%.

J: Justamente, una de las preguntas que teníamos era sobre la relevancia del tema de la limpieza dentro del Plan de Desarrollo Municipal para el período. Ese porcentaje da cuenta de alguna manera de la importancia que le dan.

M: Sí, sí. Nosotros tenemos siete líneas estratégicas, la segunda es sobre la limpieza, Municipio Limpio, que está estrictamente orientado hacia la gestión de residuos. Y después tenemos la línea tres que es más de medio ambiente pero que también va de la mano; medio ambiente, reciclaje... Si todos hiciéramos una clasificación en origen la basura que estaría en la calle sería muchísima menos.

J: ¿Qué evaluación hacen del sistema de WhatsApp que está implementando la Intendencia? El de la basura en los contenedores.

M: Bien, bien. El plan piloto empezó hace unos años acá, y se ve que funcionó bien porque de hecho la Intendencia lo amplió en los últimos meses. Acá funciona muy bien. Existe... Tiene sus temitas; a veces hay líos internos que hacen que no salgan los motocarros, y te das cuenta, la gente misma se da cuenta porque además como es algo súper a demanda que el vecino manda la ubicación y dice esto está así, manda la foto y le responden a las diez horas, te das cuenta de que algo está pasando porque en realidad es de respuesta rápida. Después el otro tema que estamos teniendo, que hemos recibido muchas denuncias, es que se sobrecargan los motocarros, los ves con un bolsón arriba, un bolsón de cada lado, y vos decís “Esta motito da una curva en alguna calle y se va para un costado”. Esas son las mayores denuncias que hemos recibido. Pero después, funciona lo más bien, a nosotros nos dan una mano tremenda, de hecho ellos también trabajan para... No solo hacen esto a demanda, sino que a veces hacen operativos especiales y coordinamos con ellos. Por

ejemplo, para el recibimiento de los médicos, a las seis de la mañana estuvieron los motocarros y después más sobre el mediodía estuvimos haciendo nosotros hidrolavado de calles, barridos... Entonces ta, existe una buena coordinación.

J: Eso te iba a decir: ¿hay una articulación en casos especiales como este o no con la Intendencia para hacer más eficaz la limpieza?

M: Sí, de hecho, a ver, con Moncecchi es con uno de los directores con los que más relación tengo, o sea, es necesaria. Es de WhatsApp: “Che, esto está así, esto está así”... Y si sé que es de competencia de la Intendencia se lo paso y si es competencia mía me pasa las cosas a mí.

J: ¿Eso a pesar de las diferencias de color político, digamos, que implica a la administración departamental con la administración municipal, por ejemplo?

M: Sí, sí, a ver...

J: ¿Eso incide o no incide, a la hora de la gestión?

M: No, no incide. No incide porque es la cosa más importante que tenemos nosotros, que tienen ellos y que tenemos nosotros, o sea, estamos hablando de un rubro que a mí me lleva el 50% del presupuesto, que todo el mundo quiere un municipio limpio y que todo el mundo quiere un Montevideo limpio.

Para ellos es primordial arreglar el tema de la basura y para nosotros es, bueno, no tengo todos los recursos pero algo puedo retener; lo que yo pueda, mis recursos que yo pueda poner los pongo y en eso siempre estamos.

S: Claro. ¿Y la prueba piloto los ayudó a ustedes a hoy en día que ya se está, digamos, utilizando el sistema de WhatsApp en todos los municipios también?

M: Ay, no sé si en todos los municipios, ese dato no lo tengo, no sé si es en todos. Sé que en el E sí, me parece que llega al C, el B y el CH, pero no sé si llega a todos. Pero ta, sé que anduvo bien. De hecho, creo que antes que se hiciera el WhatsApp... Yo no estaba, ¿no? Estaba el alcalde anterior, lo tendría que chequear, capaz que después hablamos por WhatsApp y lo chequeamos. Pero el servicio de aspiradoras nuestro empezó a funcionar antes

que el servicio de WhatsApp y eso también había tenido muy... O sea, a la gente le había gustado, porque aparte vos ves un camión enorme del CH que va aspirando la... Antes no había. Eran los barrenderos los que capaz que pasaban; el barrendero pasaba dos veces por semana por la misma cuadra, no pasa todos los días. Entonces, ellos veían que pasaba el camión y bueno, después se empezó a implementar este WhatsApp que ta, funciona muy bien.

G: ¿Y considerarás que hay aspectos a mejorar con el sistema de recolección mediante WhatsApp?

M: ¿Cosas a mejorar?

G: Sí, y cuáles, si hay.

M: Y bueno, capaz que un poquito lo que yo venía comentando, esto de que se sobrecargan, de que... O sea, el sistema funciona muy bien, está muy bien. Es justamente lo que el vecino quiere, quiere una respuesta rápida ante un problema.

¿Cuál es el tema del motocarro? Es que ellos ven basura afuera, y esto yo lo he visto no porque esté como alcalde sino porque lo he visto desde antes de ser, en la calle mismo cuando yo les mandaba un WhatsApp en la esquina de mi casa. El tema es que no sé si sigue siendo así, pero yo he visto motocarros que cuando el contenedor está lleno lo que hacen es juntar la basura que está alrededor y la vierten en el contenedor. Eso hace que después viene un vecino y va a tirar su basura, y se va a llenar el contenedor. O sea, es como una solución inmediata a ese problema de que está la basura alrededor.

No es una solución a fondo, la solución a fondo sería “El contenedor está lleno, lo vaciamos, chau”. Yo creo que una solución a este problema, y capaz que el municipio se ahorraría recursos, y la Intendencia también, es tener una buena gestión de residuos en cuanto al levante de los contenedores. O sea, de los camiones que pasan, levantan el contenedor, lo limpian y siguen. Si eso sería más, por lo menos más seguido en esta zona que es muy poblada, tenemos mucha gente que viene solamente por el día que es la población flotante... Creo que ayudaría.

S: ¿Y ustedes como municipio, tuvieron algún tipo de no sé si decirle capacitación, explicación, de... “WhatsApp lo podemos utilizar para esto y no para esto”, como para

justamente en estos casos que si hay residuos no meterlos para adentro, sino llevártelos, ¿sabes? ¿Si tuvieron algún tipo de “Va a ser para esto que lo vamos a utilizar”?

M: Pasa que se empezó a implementar antes de que yo viniera, entonces no te sabría decir.

S: Claro, no es como que ustedes dispongan de material hoy en día que puedan acceder para chequear ese tipo de información, ¿digamos?

M: No, pasa que dieron la información en el momento que presentaron con el plan piloto y ta, yo ni estaba.

S: Claro, no es como que se actualice.

M: No, yo llegué y ya sabía para qué eran los motocarros y la realidad es que cuando yo llegué empecé a aprender a los ponchazos, entonces bueno ta...

J: ¿Te adaptaste a la estructura que había, de alguna manera?

M: Sí, sí.

J: Y en ese proceso, más allá de que vos asumiste ya empezada la gestión, ¿hubo que hacer algún tipo de cambio hacia la interna de lo que es la operativa de limpieza del municipio a partir de este sistema, o corren por vías paralelas?

M: No, es paralelo, es paralelo. De hecho, nuestro servicio de aspiradoras es similar a los motocarros, solo que el nuestro tiene un circuito día a día y no responde a demanda.

Responde a demanda por disposición mía o de algún funcionario de alto mando de acá, porque hay una situación que se tiene que atender ya y necesitamos las aspiradoras.

Pero en realidad, es como los camiones que pasan en la noche, los camiones que levantan los contenedores. Tienen un circuito y tienen un horario que lo tienen que cumplir, y en ese circuito hacen eso. En ese horario, hacen ese circuito que nosotros les damos.

En realidad, es paralelo. Lo que sí, ta, existen puntos medios de coordinación en cuanto a eventos o alguna situación en especial.

J: En cuanto al tema de participación ciudadana, que es también una de las claves de este sistema que está implementando la Intendencia, pero antes de ir a eso, ¿cuál es el concepto de participación ciudadana que entiende el Municipio CH? Un poco está contenido también en el plan, por lo que estuvimos leyendo.

M: ¿En cuanto a la limpieza?

J y G: En general.

M: Ah, ta. Pasa que, o sea, es el tema por excelencia. El tercer nivel de gobierno es el que está más cerca de la gente, nosotros somos los que estamos en la primera línea cuando un vecino tiene un problema. Acá en el municipio vienen, o sea, vienen reclamos que tienen que ir hacia la Intendencia, nos ha llegado alguno que tiene que ir al Ministerio de Economía y Finanzas, otros de Vivienda, otros de, yo que sé, Cultura, de Educación, del Ministerio del Interior, MIDES; esos son los dos que más trabajamos.

Este... La realidad es esa. Nosotros acá recibimos a todo el mundo, atendemos a todo el mundo. Siempre estamos en contacto con organizaciones sociales en territorio, instituciones también de territorio. Y bueno, siempre tratamos de hacer nuestra gestión con la participación.

De hecho, por ejemplo, para este año queremos hacer una plaza, o sea, en realidad el proceso licitatorio va a ser este año, probablemente la obra sea en enero, febrero, marzo del año que viene. Pero vamos a hacer una plaza en Buceo y mañana tenemos una reunión con vecinos para mostrarles qué es lo que nosotros pensamos con esta plaza para que ellos nos den... O sea, les vamos a literalmente mostrar el plano, ¿no? Para que ellos nos den retribución y qué cosas estarían buenas porque ellos tienen el día a día de esa plaza. Yo no vivo en ese barrio, mis arquitectos no viven en ese barrio. Que ellos nos den ese día a día.

Ahora el año que viene voy a querer hacer otra plaza en Pocitos y la idea también es hacerla con participación ciudadana, hacer dos, tres reuniones con vecinos, que nos tiren ideas, o sea es el proceso inverso; ellos nos tiran ideas y a partir de ahí hacemos el proyecto. En este caso, en el de mañana, nosotros hicimos un proyecto en cuanto a la plata que nosotros tenemos y se lo presentamos a los vecinos para que pueda tener alguna adaptación. Pero en el caso que te acabo de contar es completamente al revés, ellos tiran ideas, nosotros hacemos.

J: ¿Y esa diferencia por qué, cómo llegaron a esa idea de bueno, hacer un proceso inverso?

M: Por un tema de tiempo. Por un tema de tiempo y un tema de plata. Yo hoy sé que quiero hacer esa plaza, no sé cuánta plata le voy a destinar. Entonces, sabiendo qué quieren los vecinos más o menos podemos saber qué plata podemos destinar y tenemos todo este año para hacer ese anteproyecto, ¿entendés?

En cuanto a la otra plaza yo ya sabía que podía gastar 5 millones porque era la plata que tenía y le dije a los arquitectos “Bueno, con 5 millones hacé lo que vos puedas”.

J: Claro. O sea... Para profundizar más y clarificar más, vos decís entonces que el concepto de participación ciudadana que manejan ustedes no es solamente “Vengan a hacer el reclamo, la inquietud”, sino que también “Los involucro en el proceso de gestión, de creación de las cosas, de pensar”...

M: A ver, nosotros nos acercamos siempre, conocemos este tipo de convocatorias. Yo trato de tener reuniones con vecinos, o sea con grupos de vecinos, con grupos de vecinos de algún barrio por lo menos, no sé, tres veces por mes. Con grupos de vecinos masa, ¿no? Después día a día yo tengo reuniones con vecinos todo el tiempo, todo el tiempo. O sea, por una situación en particular o por algo que esté pasando en el barrio, o porque son representantes de una comisión o algo. Ellos se acercan a nosotros y nosotros nos acercamos a ellos.

Después la otra parte de participación que tenemos son comisiones temáticas, tipo el Equipo de Género, Medio Ambiente, Bienestar Animal, Juventud y Deporte, Cultura y Diversidad; que tenemos esas comisiones que son abiertas. Participan concejales, municipales y vecinales, vecinos, funcionarios, entonces ahí un vecino integrando una comisión... Porque un concejal municipal y vecinal ya están un poquito más adentro de la estructura, pero un vecino que le interesa el tema, no sé, género y dice “Estaría bueno para el municipio hacer capacitaciones para mujeres”, viene la comisión, lo presenta y ahí es tan fácil como presentarlo en el concejo y que se apruebe. Entonces, o sea, es una herramienta para aquel que no está en la estructura de poder de hacer algo realmente, de ejecutar algo.

G: Claro. ¿Y cómo evalúan la participación de la ciudadanía en el tema de la recolección vía WhatsApp, en este sistema?

M: O sea, bien. Bien porque la... O sea, lo que está atrás de esto es que los ciudadanos sean los ojos de los que gobernamos, lo cual está genial porque nosotros no podemos, o sea, por

más de que mi municipio sea chico yo no puedo estar en todos lados al mismo tiempo, y menos después de Moncecchi que está en todo Montevideo y está en la Intendencia.

Está bien porque de fondo es eso, es que ellos sean nuestros ojos y que después vos le das al ciudadano una herramienta para poder tener una ciudad limpia. Entonces, la persona que pasa y ve un contenedor lleno de basura alrededor antes decía “Pa, no, es horrible esto, bla, bla, bla...”; hoy dice “Pa, no, es horrible pero...”. Pim, fotito... A la hora ya está resuelto. Y ahí sí pueden aportar un granito de arena.

Porque además la limpieza es de todos, o sea, acá la responsabilidad es completamente compartida: hay una parte del municipio, hay una parte de la Intendencia pero hay una parte completamente del ciudadano. Nosotros tenemos, le destinamos, el 46% del presupuesto, tenemos mil servicios, estamos todo el tiempo corriendo atrás pero si después... Si yo, por ejemplo, acabamos de limpiar la plaza, no sé, cualquiera, Williman. Limpiamos la plaza Williman, después vienen cinco pibes, toman algo, no sé qué, y dejan todo tirado, y bueno, ta, tampoco puedo hacer mucho; hay que poner un poquito de cada uno.

J: La Intendencia implementó un Observatorio Ambiental que tiene datos en tiempo real de lo que es la recolección y eso; ¿el Municipio lo usa de alguna manera como insumo?

M: No, no tenemos acceso, o no nos dieron todavía acceso.

J: ¿A esos datos? Algunos están en la web.

M: Sí, eso sí, pero, así como... Nosotros tenemos... Pasa que es muy difícil, a ver, si es... ¿Es sobre contenedores?

J: Sí.

M: Contenedores nosotros sabemos la ubicación, el recorrido de los camiones, pero no intercedemos en ello porque no es competencia nuestra directamente. O sea, sí podemos acceder a información pero ta.

J: Bueno, uno de los datos de esos que vimos es que por ejemplo el Municipio CH tiene la mayor cantidad de denuncias o de solicitudes registradas. ¿Tienen alguna conclusión de por qué se da eso, dentro de los municipios de Montevideo?

M: Y... La mayor densidad poblacional de Uruguay. En 12 km² tenemos muchísima gente. Tenemos 13.200 personas por km² según censo 2011. Vamos a esperar al censo 2023 a ver qué dice, pero es un montón de gente.

Eh, la realidad es que en Pocitos, Punta Carretas, en una cuadra podés llegar a tener más de 1.000 personas, y por cuadra cuántos contenedores tenés, ¿4? Como mucho, capaz, o 5. Y se llenan, es una realidad, se llenan. Entonces, o sea, principalmente es por eso. Después, además, sumale empresas, bueno, toda la parte de World Trade Center allá, Buceo, en el Puertito, tenés de todo. Tenés facultades, tenés sanatorios, eh, tenés los dos estadios de fútbol más importantes del país, o sea, es como en un lugar muy reducido tenés muchísima cosa interesante para ya sea el que vive acá o el que vive en el Municipio B y viene acá a laburar, y es como que viviera en el CH porque la realidad es que lo que hace en el Municipio B es solo dormir, después está todo su día acá porque labura acá. Y hay mucha gente que viene con los nenes acá, los deja en la escuela, se viene a laburar, los pasa después y se va, y capaz que vive en Canelones.

S: Y, por ejemplo, vos comentabas que no tienen acceso a esos datos, pero nosotros teníamos la duda de si cada municipio contaba con esa información como para decir “Bueno, de qué manera podemos aportar o promovemos también la limpieza a través de WhatsApp”.

¿Ustedes en algún momento saben y de repente concluyen que WhatsApp ayuda mucho a la limpieza de los contenedores y de residuos alrededor del contenedor, y también aportan de alguna manera o promueven a través de acciones específicas el uso de WhatsApp o de alguna otra estrategia de limpieza?

M: Eh... A ver, lo que nosotros promovemos de fondo es que el ciudadano cuide su ciudad, o sea, que no genere basura. O sea, no generar... No generar basura es imposible, pero que esa basura termine en el contenedor, no termine en cualquier otro lado, eso es lo que nosotros promovemos.

A su vez, para generar menos basura promovemos políticas ambientales. La clasificación de residuos... También, es muy complicado si... Em, no tienen a mano, o sea... Vos le tenés que dar la comodidad al ciudadano en que si se va a tomar el trabajo de clasificar sus residuos tenga relativamente cerca de su casa un lugar para poder llevar esos residuos reciclados. O sea, un lugar para poner plástico, un lugar para poner vidrio, un lugar para poner cartón, papel.

S: Claro, y que sea cómodo y que lo pueda hacer sin problemas. Que si yo sé que en mi casa tengo las cáscaras de frutas y de verduras, y por otro lado el plástico y el vidrio, que pueda salir a la calle y decir “Ta, tengo un lugar para depositarlo”.

M: Claro, y que no sea a 10 cuadras, ¿no?

S: Claro.

M: Darle esas comodidades es importantísimo. Para mí la base de todo está en la clasificación de residuos, siempre lo dije. Este, bueno, estamos en un territorio en el que no tenemos los contenedores diferenciados, así como el B que sí los tiene. Sí tenemos varios puntos, tipo los shoppings, hay un Disco, Devoto, esos tienen puntos para poder reciclar. Nosotros acá le proveemos al barrio de la vuelta un lugar para reciclar, pero ta, tratamos de ampliar eso, de hecho el año pasado por ejemplo estuvimos con PlastiCoin que es un... ¿No lo conocen? Es un emprendimiento que vos reciclás plástico y te dan tipo puntos, te dan monedas virtuales que son como puntos y podés canjear cosas. Entonces, eso lo vamos moviendo en el territorio. Todos nuestros eventos nosotros tenemos recipientes para que la gente pueda reciclar. Esas cosas las hacemos.

Este... Pero ta, el tema es que hay un problema más de fondo todavía que primero es la educación, por un lado, que eso también nosotros lo promovemos, pero después el otro está eso de, yo que sé, los contenedores diferenciados. Bueno, ahora la Intendencia está haciendo un ecocentro, son cosas que son más grandes todavía y escapan del municipio. O sea, son inversiones que el municipio no puede hacer, no le da la plata. Ese es el tema. Ahora va a salir el ecocentro y bueno, es un lugar que está bueno. El ecocentro es un lugar donde vos llevás tus residuos ya clasificados, pero ta, el tema es que el vecino los tiene que llevar, y ahí ya...

J: Se sigue apelando a la voluntad de la gente.

M: Bueno, por eso. Siempre hay una parte de voluntad, ¿no? Pero el tema es facilitarle el trámite, básicamente.

S: Claro, o ponés a alguien que ayude al vecino, un grupo que ayude al vecino a llevar eso al ecocentro, o ponés varios ecocentros.

M: Claro, más cerca.

J: Sí, sí. Nos quedan dos preguntas cortitas.

M: Sí, dale.

J: Pero de participación nos queda que un poco ya nos contestaste pero te la vamos a hacer igual. Nos decías que no había como acceso a datos específicos, pero más allá de los datos capaz que nos podés dar alguna percepción de si hay diferencias dentro de los barrios, que conforman el municipio, del uso de este sistema de WhatsApp. Es decir, ¿hay algún barrio que lo use más o que vean que hay alguna diferencia con otro?

M: No tengo ni idea.

J: ¿No sabés?

M: Al “tun tun”, pero re al “tun tun”, te diría que en la zona en la que se implementó primero es donde más lo usan porque están acostumbrados.

J: ¿Cuál es?

M: Y, Punta Carretas, Pocitos.

J: Ahí va.

M: O sea, en realidad abarcó casi todo el CH. Yo no estaba en el cargo, no tengo recuerdo, pero sé que empezó por el CH y después se amplió. Igual ta, me parece que en una zona donde hay más movilidad, como lo es Pocitos que tenés 1.000 personas por cuadra lo utilizarían más que La Blanqueada que tenés casas, o Buceo Norte que también es como más barrio. Son barrios completamente distintos.

J: Moncecchi me acuerdo que hacía una puntualización con respecto a eso y era que quizás en las zonas de nivel socioeconómico medio o medio-alto uno de los factores que podía incidir era el uso de la tecnología, o un mayor acceso a la tecnología.

M: Bueno, también, sí.

J: ¿Ese factor lo analizás como posible?

M: O sea, hablando de Montevideo sí, en el CH no. La realidad es que en el CH no, no, no... No tenemos como mucha... Estoy tratando de buscar la palabra correcta. Eh... No tenemos distintos niveles de clases, ¿entendés? No tenés... No tenés de un extremo a un extremo.

J: Es más homogéneo.

M: Sí, es más homogéneo. Existen... Obviamente, hay excusas, digo hay situaciones pero ta, la realidad es que... Sí en nuestro territorio la gente tiene muchísimo más acceso a un celular, a Internet, a esto, al WhatsApp, a esto, a lo otro. Ta, eso es una realidad.

S: Claro. Sí, pero como que se juntan varias cosas, ¿no? Como que bueno, la prueba piloto fue acá en este municipio, también se podría analizar esto de la densidad y la tecnología.

M: Sí, también el Internet, ¿no? O sea, mucha gente tiene el celular pero no tiene por qué tener Internet. Y para hacer esto tenés que tener Internet en la calle, no tenés otra.

S: Bueno, tenemos también otras preguntas acá que tienen que ver con respecto a comunicación, este... Y es con respecto a bueno, si vos considerás que existe suficiente conocimiento del sistema por parte de los vecinos del Municipio CH y bueno, ya hablamos sobre la prueba piloto y todo eso.

M: Sí, sí. Sí, la gente lo conoce, lo usa. O sea, por lo menos, por lo que yo hablo con los vecinos lo usan y todos hablan bien de él.

J: ¿Qué mecanismos usa el municipio para esa difusión?

M: ¿Para qué?

J: Para darlo a conocer o para que la gente sepa que existe.

M: Bueno, pasa que una vez que yo asumí ya estaba bastante instalado. Eh... Y de hecho ahora la Intendencia hizo una campaña de comunicación pegando los stickers en los contenedores.

S: Eso está muy bueno.

M: Sí, la gente ahí... La gente ya lo conocía pero cuando empezaron a pegar los stickers ahí empecé a recibir más el comentario de “Qué bueno el sistema este de WhatsApp”, no sé qué... Ahí como que se expandió mucho más.

Antes era un sticker muy chiquito, o que estaba en un costado, que era una línea así (chica). Tengo el recuerdo de la gestión anterior de la Intendencia que era muy chiquito, o circular, no sé, era muy chico. Este es un coso así (largo), verde, que lo ves de todos lados.

S: Y también hay mupis, te comento que hay mupis. ¿Viste los carteles que están en la calle?

M: Ah, sí. ¿Tipo los publicarteles? Ahí va.

J: Es decir, para clarificarlo, el municipio se pliega, si se quiere de alguna manera, a lo que es la campaña más general de la Intendencia y deja correr por esa vía...

M: Sí, la realidad es que la Intendencia puede hacer una campaña de comunicación muchísimo, 10 veces, 10 veces no, 100 veces más fuerte que nosotros porque tiene los mecanismos, es un monstruo.

G: Pero igual ustedes tienen de forma independiente sus propios mecanismos de comunicación de cómo mejorar la limpieza y el ambiente, ¿no?

M: Sí, pero ta, es un alcance muchísimo menor, es la realidad. O sea, la Intendencia tiene un presupuesto que no se compara, y nuestro equipo de comunicación son 3 personas... Acá en la Intendencia no es un departamento pero es una dirección armada, o sea, es todo un equipo

enorme. Pa, se le destinan probablemente no sé, no sé ni cuánto se le destina pero seguramente más del triple de mi presupuesto anual jaja...

G: Sí, sí, probablemente... ¡Bueno, muchas gracias Matilde!

.....

Entrevista al jefe operativo del Municipio B de Montevideo, Fernando Píriz

Javier (J): ¿Cuáles son las principales tareas que desarrollás en el cargo?

Piriz (P): Todas las vinculadas al área operativa, coordinando con responsables de cada área, arbolado, alumbrado, todo lo que tiene que ver con la limpieza urbana, en cuanto a que las competencias departamentales están vinculadas a barrido. Pero qué pasa, en el territorio nuestro tenemos... el 80 % del territorio está cubierto con un contrato que es departamental, que no es municipal, que es con la empresa CAP, donde se hizo una transformación muy importante que se hizo en el tema de la transformación de residuos. Y después tenemos dos circuitos municipales que los atendemos nosotros desde el área de barrido, desde el área de recolección la atiende departamental y la división limpieza. 80% con contrato y 20 % municipal. Eso es aspectos de... y después todo lo que tiene que ver con compras, con varias cosas... digo, la estructura que tenemos en el Municipio es: el Concejo Municipal, donde la alcaldesa es la más votada de todos los concejales, después hay una directora administrativa y yo como jefe operativo, y después para abajo todo lo que tiene vinculado a la atención.

J: En el día a día cuál es la relevancia que tiene el tema de la limpieza en el Municipio B.

P: Ah, es fundamental, fundamental porque qué pasa. Nosotros en el área, en el territorio del Municipio B, tenemos una gran dificultad con el tema de la situación de calle, el tema de la limpieza acá, es de todos los días. Entonces, podemos articular con CAP, que tiene pronta respuesta, entonces como que se va minimizando. Los fines de semana se complica bastante porque no tienen servicio ellos, tienen solo una guardia, pero... es relevante. Y lo otro es que en el gobierno de Ana Olivera nosotros hicimos un cambio de 180 grados en la gestión de residuos en vía pública. Pusimos contenedores... yo, ahí, no estaba acá, estaba en la División

(Limpieza), encargado del control de CAP y de los convenios educativos laborales. Y ahí se hizo un cambio bien importante porque se pasó a atender separación en origen, con contenedores de húmedos y secos. Y bueno, arrancó bien pero después como todo lo que tiene que ver con los gobiernos... con los gobiernos, las cosas que no se ven no las apoyan, entonces se hizo una campaña como de introducción, dos meses, y después se dejó que fluyera solo y realmente no es muy buena el tema de la recepción de los residuos. De hecho lo departamental estaban viendo si no daban como otra vuelta de tuerca. Igual, la inversión fue muy grande ¿no? Los camiones trabajan por gravedad, no trabajan como los laterales, trabajan con cajas, desmontan cajas y desmontan dentro del camión porque hay cajas para húmedo, cajas para seco, cajas para lavar, cajas para cargar, entonces, es como una combinación bien importante. El sistema es buenísimo. En Latinoamérica solo está en La Rioja y en Quito, y yo ahora estuve en Europa y en Europa el 80% tiene ese sistema.

J: ¿Qué aspectos pensás que faltan mejorar?

P: Para mí la comunicación y la educación, es fundamental eso. Es fundamental porque desde el punto de vista que los vecinos no clasifican bien, los residuos que van a las plantas que son las cajas rojas, las secas, no llegan óptimamente el residuo, entonces, qué pasa, muchas veces tienen que descartar una caja entera porque van residuos que no son compactables o reciclables. Entonces, digo, eso es una gran falla en el sistema porque después se mezcla todo y se tira a disposición final y se tira todo y se pierden cargas bien importantes.

J: Es decir, por más que la administración haga un esfuerzo en poner toda la logística para eso, la educación y la comunicación...

P: No alcanza, no alcanza... Y después lo que hicimos también un poquito con el tema de las multas, reglamentar de manera que al vecino se le, primero propusiera, y después se le obligara a clasificar. Y bueno, eso no quisieron y quedó en el camino, entonces es como que no... no camina... Pero ya te digo, el sistema es óptimo para hacerlo, hay mucha gente que lo hace sí. También dentro del Municipio B hay ocho barrios y hay barrios que son bien complicados porque son impersonales. El Centro, por ejemplo, es una población que es bien individualista. Sin embargo, si te vas para Parque Rodo, para Palermo, para Barrio Sur, ahí es diferente porque ahí hay varios proyectos encarados.

J: Hay otro sentido de pertenencia o de comunidad, capaz...

P: Claro, y hay otros... como que de acá del municipio arrancamos otras líneas de trabajo. Estamos trabajando con un fuerte componente en este plan de gobierno municipal que son barrios verdes. Entonces, estamos apostando a compastar, o sea, a trabajar los residuos urbanos húmedos, y hacer huertas, en muchos lugares, huertas comunitarias, huertas de edificios, huertas educativas, digo, tenemos como un panorama bien importante. Entonces, también es algo para minimizar el residuo que llega húmedo a vía pública, ya lo derivamos a la composteras. estamos haciendo un reparto muy grande ahora con un proyecto de OPP, y lo que estamos haciendo es como un kit huertero. Se les da semillas, plantines, compostera con lombrices, se les apoya con cajones de huerta... digo, para también minimizar por ese lado... digo, empezar a agarrar como todas las aristas del tema de los residuos.

J: Es una pata de la participación esa, si se quiere, ¿no?

P: Sin dudas, sin dudas. Porque eso se complementa con un... tenemos varios proyectitos nosotros. Hay uno que está abocado a lo que son los centros educativos, y que se llama Reciclando Ando, que tiene vinculados todos los residuos secos, o sea, reciclaje, reusar, hacemos juguetes... se dan una serie de cuatro talleres y eso es para escuelas. Después tenemos uno que es bien importante, hay una alta participación de vecinos, que se llama Huertízate, que es todo desde preparar la tierra hasta cultivar, y después, lo que comemos, o sea se trabaja con ingenieros agrónomos, la parte de seco, la trabajo yo y después se trabaja con ciudadanía ambiental y nutricionistas. Tenemos un equipo de dos nutricionistas que es la que hace el cierre total del coso... En ese proyecto participan... son dos veces semestrales y participan alrededor de 40. Tuvimos una alta participación cuando tuvimos lo del COVID, que lo hicimos por plataforma, ahí participamos como 60-70 personas y ahora cuando lo hicimos presencial, achicamos el volumen porque no es muy positivo que sean muchos, ¿no? Y andamos en 30, 40, por ahí, y lo que lo hacemos es rotativo, son cinco sábado seguidos y vamos rotando en todas las huertas comunitarias que tenemos en el territorio. Cada día se hace una en Sinergia, una en la cárcel de Miguelete, otra en el Centro Cultural de España, otra el El Patio, en el Caif Mi Casita, en Candy, en varios lugares, las vamos rotando. Terminan con un certificado y seguimos enganchados. Y después, tenemos otro proyecto que se llama La Ruta de los Residuos, que se hace en ómnibus. Se sale de acá del Municipio, se va a la planta de Tesor, que es una planta de residuos orgánicos industrial, ahí no entran los

residuos domiciliarios, van solo industriales, y están controlados porque están normatizados por las UNIT, o sea que tienen mucho control. Después de ahí vamos a Disposición Final que es la montaña de residuos, vemos la planta de Peligrosos, la planta de Hospitalarios, la planta de tratamiento de civiado, la captura del biogás, y una planta de clasificado media incipiente pero que se tuvo que buscar una alternativa para poder trabajar en la planta. Y después vamos a hacer una planta de clasificado de las cuatro que se hicieron con la implantación de ese sistema. Se hicieron cuatro en varios lugares periféricos, una en Géminis, una en Durán, una en Tróccoli y una en Casavalle. Y en Casavalle hay otra grande que fue una de hace mucho tiempo que se fue modificando porque se hizo con el plan director de limpieza y no funcionó bien. Después se volvió a retomar el plan de residuos, en el gobierno de Ana, se volvió a trabajar, se hizo con los funcionarios, no con la consultora, el primero fue con una consultora y ahí se avanzó muchísimo porque se creó la oficina de comercial donde ahí se trabaja con residuos comerciales, la oficina comercial que también tiene una veta donde se normalizó el transporte de residuos, se les obliga a sacar permiso ahora de transporte y en el Faro, en Saneamiento, también se hace un procedimiento de permiso. Y después se trabaja en un plan de acciones que sale del Plan Director, entonces, se fueron tomando muchas medidas... Yo ahora le perdí la mano, porque me vine para acá, pero se sigue trabajando.

En definitiva nosotros, les estamos dando mucha importancia al tema de lo verde, porque eso si puede ser competencia nuestra, a pesar de que no pero podemos tomar el tema. Nosotros hemos tenido mucha dificultad de comunicación con Desarrollo Ambiental porque la competencia es de ellos, no nuestra, entonces podemos llegar hasta cierto como perímetro...

J: Sí, son competencias distintas...

P: Exacto, la gestión es de ellos.

J: Claro, sin embargo, ¿ustedes tienen algún elemento como para hacer una evaluación de cómo ha venido funcionando ese sistema en particular de WhatsApp?

P: Ah, el de WhatsApp

J: Sí

P: No, nosotros lo único es ingresar... se hace como el ingreso, muchas veces también mandan consultas, pero eso se gestiona desde Limpieza, directamente.

J: Claro, pero más allá de eso ¿perciben algún tipo de cambio alrededor de los contenedores a partir de su implementación?

P: Sí, sí. En sectores sí, en otros no.

J: ¿Por ejemplo?

P: Todo lo que tiene que ver el cinturón de Tres Cruces, Aguada, Ciudad Vieja, parte de Barrio Sur, porque qué pasa, Barrio Sur creció mucho con el tema de una cooperativas, hay muchísimas cooperativas, entonces como que, ahí con la gestión de los residuos y con el tema de WhatsApp está bastante dominado, igual se desbanda. por momentos se desbanda, salen a limpiar ellos, porque es lo único. Igual, el proyecto de CAP tiene una fuerte impronta en cuanto a la limpieza, tiene frecuencias ... de barrido... o sea, a pesar de... tiene frecuencia y (ininteligible) de barrido, nosotros incorporamos cuatro camioncitos chiquitos que están atendiendo permanentemente sectores, está dividido en cuatro sectores,, y lo que hace es estar rotando los contenedores y limpiando y levantando todo lo que encuentre, como que se buscaron muchos mecanismos. Y con esto que, fue creado en este gobierno, el tema de lo de WhatsApp, también porque lo que le da la posibilidad a Limpieza es una pronta limpieza a eso... también están los motocarros, que no es menor, porque los motocarros están dando como muy buena respuesta. Y lo bueno de los motocarros es que entre ellos logran, unos atender reciclables, que ya los levantan, los acopian y luego los llevan a la planta y después los residuos que ya no tienen posibilidad de recuperar. y eso también lo manejan con el tema de WhatsApp. Para mí es una herramienta muy buena, muy buena, y para nosotros es muy buena.

J: ¿Y a ustedes en la interna les implicó algún cambio en la operativa eso?

P: No, no, porque nosotros ya manejábamos el 1950 3000. Nosotros tenemos el sistema Sur, que es un sistema de reclamos, entonces como que, lo que fue, fue modificando, y darle más respuesta, y más rápida a lo que venía.

J: Son complementarias de alguna manera...

P: Son complementarias, sí, sí, sí. Porque el otro es mucho más cargado, tiene saneamiento, tiene limpieza, tiene barrido, tiene arbolado, tiene alumbrado, o sea, está contemplado todo lo servicios que se dan desde el municipio y lo central en cuanto a la atención de los reclamos de los vecinos, es bastante rápido.

J: Un poco lo deslizaste, pero para que quede claro ¿el Municipio B participa en alguna de esas instancias, de las fases, del mecanismo de WhatsApp?

P: Sí, se trabaja sí

J: ¿En cuáles?

P: Y en procesamiento, coordinar mucho más rápido el tema de la atención. También de derivar porque que pasa, las competencias en saneamiento nosotros no la tenemos, lo único que hacemos referido al saneamiento es la limpieza de las bocas de tormenta, pero las grandes obstrucciones... no te olvides que todo el Centro tiene todo un sistema de saneamiento muy viejo porque es el... el sistema Arteaga, la red Arteaga, está colapsando por todos lados porque es de principios de siglo. Entonces, como que, de acá tenemos, una atención más importante en cuanto a la gestión a las reparaciones, a las... bueno, también tenemos el problema de que se está haciendo mucha obra. Las empresas tiran... ayer multamos una empresa ahí porque estaba haciendo toda la limpieza del que carga las lozas y después lavan el camión y lo tiran a la boca de tormenta y eso cuando llega se solidifica...

J: y se tapa todo.

P: Claro. Eso es toda una herramienta que está vinculada al WhatsApp porque por ejemplo saneamiento va derecho a Saneamiento, nosotros esa sí que no tenemos la competencia. Entonces lo que hacemos es articular con ellos. Nos piden, yo que sé, la limpieza del Túnel por ejemplo, cada dos meses, entonces se apoya desde acá. Es para limpieza común de bocas de tormentas, sacándole todo el tema de la huella de la boca, envases y hojas, eso sí lo hacemos nosotros.

J: O sea, ¿puede decirse que el uso de las tecnologías digitales al Municipio B le ha redituado en cuanto a la labor de la gestión?

P: Sí, muchísimo, bien importante. No, inclusive acá, con este gobierno hay un componente de comunicaciones importante que maneja todas las redes y deriva, sin el WhatsApp, por ejemplo, Facebook, Twitter, todo eso lo maneja un equipo de comunicaciones que lo empieza a derivar para darle pronta respuesta a los vecinos. O sea, está armado como toda una red ¿no?

J: Claro, no esperan al reclamo del vecino a través de un número de teléfono nomás sino...

P: No, y la respuesta tampoco, se trata de solucionar, muchas veces se soluciona y después se le avisa al vecino.

J: Y en el caso del uso de WhatsApp para los contenedores de residuos desbordados ven que se puede mejorar de alguna manera o que puede haber algún cambio?

P: En una instancia se había hablado, que no se que llegó porque no nos comunicaron, el tema de ponerle una especie de detector de llenado de contenedores. Igual, Limpieza está como desbordado. Muchas veces les damos respuesta a limpieza de los contenedores de la zona municipal. Tenemos que descopar los contenedores, levantar todo lo que está alrededor con los camiones abiertos que manejamos en barrido. Entonces, como que nosotros tratamos, sí, pero muchas veces mandamos a los gurses a que limpien todo y ta.

Digo, acá lo que hay que tener por las características que tiene este municipio, porque este municipio tiene muchísima gente moviéndose en horarios laborales, tenemos centros educativos, tenemos centros de salud, los ministerios, digo... hay como mucho, mucho, movimiento. Son casi 4.000 por día

J: De gente que no vive acá sino que viene a trabajar o a estudiar...

P: Entra y sale... es transitorio, en el horario de la mañana. Entonces, claro, la generación... Yo ahora tuve una dificultad con la alcaldesa porque ella y el director de Desarrollo Ambiental quisieron hacer un piloto y sacar las papeleras de la vía pública, hay una dificultad con las papeleras, con todo el mobiliario urbano, qué pasa, la gente no lo usa bien, es real.

Pero yo apoyo el tema de en vía pública tener papeleras, me parece que es fundamental... y bueno, decidieron... estamos haciendo un piloto ahora en un polígono que hay acá de cuidados, sacamos todas las papeleras, y estamos haciendo encuestas, como viendo a ver qué pasa. Si varían los residuos, si no varían los residuos. Y con los Jornales Solidarios tenemos cinco chicos con un nivel educativo importante y los tenemos desparramados acá haciendo encuestas y estamos sistematizando eso para ver qué sacamos en limpio ¿no?

J: Es un insumo para generar algún tipo de acción...

P: A ver qué pasa, si decimos sacarlas todas, si no decidimos sacarlas todas... yo acabo de venir de Europa ahora y en Italia, en Francia y en España, hay papeleras de todo tipo, hay papeleras hasta para dejar el cigarro, la colilla. Entonces, digo, como que yo ahí tengo un rechine...

J: ¿Cómo evalúa la participación de la ciudadanía en sistemas como el de WhatAspp para recoger la basura?

P: Para mí, es bueno, es muy bueno. La evaluación es recontra positiva porque también el vecino se ha acostumbrado a usar las redes que, en un comienzo, era como... como que eran tímidos. Preferían venir acá al municipio a hacer la denuncia escrita, ahora eso se descartó por completo, ya no se usa, directamente, o es telefónica y se ingresa al WhatsApp o a la redes o a los reclamos, o directamente entra por cada una de las cuentas que tenemos.

J: Y esa evaluación positiva... ¿por qué pensás que se da esa participación?

P: El vecino es un controlador, muchas veces. Es el que está controlando lo que pasa en vía pública, muchas veces, y muchísimos de ellos, ya no hablamos de concejales ni nada, estoy hablando de vecinos comunes que se preocupan por la limpieza del municipio. Entonces, están continuamente comunicándose con nosotros, entonces, digo, el tema de las redes te facilita muchísimo, porque antes era más engorroso, porque tenían que venir a hacer un expediente, ahora también con el expediente electrónico, también por ese lado es muy proactivo. Hay un sistema de buzón ciudadano en la intendencia que también entra por ese lado, mucha cosa. Por eso te digo, para mí, como sistema educativo... de repente lo que

puedo hacer es contactarte con Alicia que es la de Comunicaciones, hacerle una llamada que de repente ella puede tener más... yo soy más para lo...

J: Lo operativo digamos...

P: Exacto...

J: Está perfecto... Yo porque ta, tenemos que hacerte algunas preguntas...

P: No, no, está bien...

J: La intendencia dispuso de un Observatorio Ambiental con datos abiertos, que vos nos decías, que también proveen a la intendencia de esos datos en el caso del municipio. Ustedes a su vez ¿hacen algún tipo de uso de esos datos para redireccionar algún tipo de acción?

P: Sí, muchas veces lo que hacemos es evaluaciones para también movernos por el territorio. Se toman esos insumos, se procesan, y ahí lo que nos da la posibilidad de atacar determinados barrios que están más afectados que otros. Hay una cosa que es clara que es que el municipio tiene un presupuesto muy menguado, porque todavía como que no se han pasado determinadas actividades al municipio, están todavía en lo departamental, entonces como que el presupuesto no pasa, entonces hay que dividirlo en varias actividades y también un cambio de línea de trabajo. Nosotros estábamos en dos períodos con Carlos Varela... Carlos atacaba muchísimo lo que era funcional, darle una respuesta al vecino directamente. El nuevo equipo de gobierno como que ataca más lo social ¿no? como que hizo un vire en el tema de gestión del plan de gobierno municipal. Igual nos tenemos que encargar porque es competencia nuestra, como que hay una vuelta de tuerca ahí. Pero sí, es muy importante...

J: ¿Hay alguna diferencia entre los diferentes barrios en cuanto al uso de la tecnología para gestionar la limpieza?

P: Sí, totalmente

J: ¿De qué tipo?

P: La tecnología es la misma con excepción de los dos circuitos laterales y estos son todos mucho más avanzados en cuanto a tecnología. Ahora, es lo que yo te dije se les fueron incorporando al proyecto de CAP determinadas herramientas más modernas para gestionar mejor. Pero es como bien difícil de explicar porque acá es la generación más grande de residuos que tiene todo Montevideo, porque se concentra todos los residuos ricos, en el gobierno de Ana se estableció una zona de exclusión, que pasó? se trabajó con los clasificadores que entraron acá. Se hicieron dos talleres y les propuso trabajar en las plantas. Aquellos que aceptaron se fueron derivando según donde viven. El resto que no quiso tuvo que salir del territorio del Centro, fue expulsado ¿para qué? para que se creará una zona de exclusión y se protegieran más los residuos. Entonces, trabajaban en el período. No entraban, porque se le sacaban los carros, se les prohibía trabajar. Se tuvo que tomar una serie de medidas para poder hacer posible ejecutar el proyecto como se planificaba. ¿Qué pasó? En el gobierno de Martínez, como se aflojó eso, comenzaron a entrar clasificadores pero también se sacaba, había como un ida y vuelta. Ahora la situación de calle te destroza todo, porque ahora también encontraron los mecanismos para... Digo, los contenedores estos se mandaron a hacer específicamente a Italia y la boca se hizo, ese modelo, se llama Montevideo en la lista de modelos que tiene la empresa. Y se mandaron ahí para evitar que se sacaran los residuos, ahora te están sacando todo para afuera. Crearon como unos ganchos, unas cosas, entonces como que... está complejo.

J: Yo me refería, específicamente, a si perciben alguna diferencia dentro de los barrios en cuanto al uso que hacen los vecinos de la tecnología para comunicarse con el municipio...

P: Sí, son los barrios más barrios. Era lo que yo te decía, Barrio Sur es... y Ciudad Vieja y Palermo son óptimos para eso. Manejan todas las herramientas, todas. Después, Parque Rodó... esto de acá (señala) nosotros también tenemos un debe con todo el cinturón este de acá porque tienen como debilidades en cuanto a la recolección. Acá tienen todos los días el levante de contenedores, allá tienen tres veces por semana, está dividido en dos. Como que está mucho... a pesar de que usan la tecnología no tienen las posibilidades que pueden tener estos de toda la parte de contrato, de manejar toda la herramienta, tienen dificultades, muchas dificultades, una zona netamente arbolada, con plátanos, caída de hojas, caída de pelusa, terribles. Acá hay también pero aquello es un cinturón... Hay diferencias sí, notorias.

J: La última, un dato nomás para tener nosotros. ¿Desde cuándo estás en el municipio?

P: Estoy hace dos gestiones, esta es la tercera. Yo concursé para el primer año del gobierno de Carlos Varela, el primero. Yo creo que llegué a los cuatro años que fue cuando se concursó el cargo de los ocho municipios...

J: ¿Y antes venías de la división Limpieza?

P: De la división Limpieza... Yo tengo cargo de dirección, que tenía. Era el presupuesto más grande que había porque manejaba todo convenios educativos, como con 10 ONG, de distinto tipo, clasificadores, de barrido, de gestión de residuos, de cañadas y después, a su vez, manejaba el contrato de la empresa, de CAP. Entonces, tenía mucha... era bastante grande.

J: CAP abarca Ciudad Vieja, Centro ¿o alguno más?

P: No, es parte de Miguelete hacia acá o sea que te agarra una fajita de Tres Cruces, que lo atiende, Aguada, Ciudad Vieja, Barrio Sur, Palermo y Parque Rodó. Son 12 circuitos que atiende CAP. 12 circuitos de CAP y 2 municipales que es solo la parte de La Comercial, parte de Tres Cruces y parte de Aguada. Son chicos esos, pero es lo más dificultoso trabajar con la División porque no logra atender como lo atiende esto. La respuesta que tiene CAP es impresionante. Ahora están viendo a ver si van a renovar el contrato, qué van a hacer.

J: Sí, hace años que están..

P: Claro, el tema la dificultad acá es que vienen renovando, renovando, entonces las paramétricas se fueron a las nubes, están pagando sobrecosto del funcionamiento, entonces, estaban viendo ahora sí... claro, es una licitación internacional, es un procedimiento muy largo, entonces no sé qué van a hacer pero hay que... estamos pagando muchísimo dinero... pero ya había prendido porque en primera instancia había tenido una empresa que era Sur, que había tenido el primer contrato. Después perdieron ellos y ganó esta, CAP, que es Teyma y con el cambio de tecnología, pero trabajan muy bien. Esto podría ser una locura...

.....

Entrevista al Director de Tecnologías para Ciudades Inteligentes (IM), Juan José Prada

Javier (J): Antes Juan, te pedimos el consentimiento para utilizar la entrevista para la tesis de grado de la FIC, de Udelar.

Prada (P): Sí.

J: ¿Arranco?

Guillermo (G) y Sebastián (S): Dale

J: Para empezar ¿desde cuando se desempeña en el cargo actual?

P: En este cargo, desde esta administración. Si querés te puedo contar, brevemente, antes era una división, Tecnologías de la Información, que la primera directora de la división... capaz que esto no se si aplica pero... está bueno contextualizar toda esta historia... La primera directora de la división fue la que hoy es intendenta, Carolina Cosse... la primera vez que se se creó que la división como división política, dentro incluso del departamento de Planificación, que estaba más orientado al territorio y esto pasó a ser una división dentro de ese departamento. Bueno, después en la administración siguiente ella se va a Antel, quedo yo, yo quedo como director de esa división durante el período de Ana Olivera, después cuando viene Danel Martinez, se hace un ajuste, y se... la división, o sea, la tecnología, y un poco tiene que ver con lo que ustedes están buscando en esta materia, empieza a hacer cada vez más importante el uso de la tecnología como mecanismo de apoyo a tomar decisiones y mucho más una aplicación transversal, un uso transversal, entonces, se le sube de categoría, viste que la intendencia es... Intendenta, secretaria general, después departamentos, y abajo, divisiones y gerencias. Entonces, se le sube un escalón y se le pone ese departamento de desarrollo sostenible e inteligente y dentro de ese departamento, lo que era... tiene la Unidad de Gestión de Calidad, la Unidad de Planificación Estratégica y Estadística y lo que era Tecnología, se parte en dos. Una, la Gerencia de Tecnología de Información, más clásica si queres, con los sistemas Core, y todo eso, y como se venía una movida de smart city, ciudades inteligentes, que se yo, se generó la Gerencia de Ciudades Inteligentes, esto fue en el período de Martínez, del 2016 es la resolución. <Ta... este... yo en realidad... yo soy funcionario de la intendencia para empezar, pero... eh... yo pasé a ocupar un rol de asesor de

la directora que pusieron en la época de Martínez, la primera directora que fue Zubillaga y después este bueno, tuvo otro muchacho y yo quedé en ese rol. Y en esta administración yo pasé a desempeñar el cargo de esta pata de la tecnología, dentro del departamento ¿Ta? Entonces, desde qué época... ahora respondiendo puntualmente a la pregunta, es desde el 20, diciembre del 20...

G: Bien, y qué sería una Ciudad Inteligente para la Intendencia de Montevideo

P: (risas)

G: Es una pregunta bastante amplia...

P: Es una pregunta bastante amplia y es una pregunta que a mí me gusta mucho porque en realidad yo como concibo la ciudad inteligente y de hecho en varias charlas utilizo diapositivas porque, justamente, una de las cosas que uno piensa, no todo el mundo, pero uno dice ta, ciudad inteligente es un mapa de Montevideo lleno de chips y sensores y cámaras y cosas, no? tecnología... tecnología aplicada a la ciudad, sí, en realidad eso es tecnología aplicada a la ciudad, pero una ciudad inteligente tiene que ver qué hace con toda esa cantidad de información que recolecta, cómo involucra a la ciudadanía porque vos ponés toda la... toda esa tecnología para algo sino tenés un fin, la tecnología per sé no existe...

S: Y por algo también ¿no?...

P: Y por algo o sea, vos tenés que combinarla, con otras acciones y ahú después va a entrar en el fondo que es acciones en el territorio con involucramiento de la ciudadanía.. Hay una definición que a mí me gusta mucho que es de un viejo amigo que es del BID que dice que el centro está en el ciudadano y que es claramente la participación ciudadana la que logra que una ciudad sea más inteligente, sin el involucramiento de la ciudadanía la tecnología puede existir y no pasa nada... este... entonces, yo creo que el gran desafío que tenemos las administraciones es dar las herramientas y la capacidad de involucrar a todos los ciudadanos para que nos ayuden a... como digo yo, que ayuden a generar ese ecosistema y generar política pública porque en definitiva, es un poco eso lo que uno busca...

J: Es decir, no es solo implementar tecnología porque sí en la ciudad o dotar de tecnología o de sistemas inteligentes sino que eso tenga una correlación también con la participación de la ciudadanía...

P: Totalmente, totalmente, porque vos podés hacés el mejor software de... con... coso de ómnibus pero si la gente no lo usa, no se apropia de la herramienta, no colabora, no te da feedback, no sirve de nada... Y después dar... la otra, que es la otra pata, que a mí me gusta mucho... yo soy... vengo un poco... no, no... no está en tecnología pero con una cabeza más de participación y de involucramiento en todo lo que tiene que ver con dar herramientas... este... y tratar de generar o apoyar a generar esa comunidad digital.... que ayude a las administraciones porque en definitiva que le vaya bien a una administración quiere decir que le va a bien a la ciudadanía. Un poco esa es mi lectura.

S: Claro. Uno de los objetivos del área de Ciudades Inteligentes es promover la adopción de soluciones innovadoras hacia un Montevideo más sostenible ¿de qué manera se lleva adelante ese trabajo? tomando en cuenta.. bueno... lo que veníamos hablando y comentando sobre la inclusión de la tecnología en procesos y hacer participar ciudadanos... este... de qué manera se lleva adelante el trabajo no de promover la adopción de soluciones innovadoras hacia un Montevideo más sostenible...

P: Bueno, nosotros una de las cosas que hemos promovido siempre es... es más, desde la época que Carolina fue su última de sus resoluciones de ese período... fue promover la apertura de datos... promover los datos abiertos. Y nosotros continuamos y fortalecimos esa idea durante todo este tiempo y hemos ido a... subiendo la apuesta. Y no solamente de apertura de datos sino de apertura de servicios... y eso.. eh... fue como un... un lindo hito el año pasado cuando planteamos un desafío... no se si lo tienen medio presente, se llamó Desafío Montevideo Api, que era escuchar ideas y propuestas, no de gente vinculada necesariamente a la tecnología, y tiene que ver con lo que hablábamos hoy de la participación... de hecho hasta una escuela presentó una idea ¿no? Entonces, ideas y cosas que podían ayudar a hacer una ciudad más sostenibles a generar ideas más innovadoras, qué datos o servicios la intendencia te debería poder dar a vos... ustedes tres por ejemplo... que generan... es decir, “che, podemos hacer una solución, estaría bueno qué si los contenedores”... lo que hablábamos hoy de los contenedores, que los contenedores tuvieran... voy a decir algo que anda siempre en la vuelta, un QR y entonces la gente ve que no se qué,

le saco la foto, escanea el QR, te llega a vos... ¡a bueno! ese tipo de cosas... bueno... para eso qué se necesitaría? bueno, por ejemplo, necesitaría que la intendencia me dé dónde están los contenedores, así yo genero un sistema que me permite geolocalizar...y bla, bla, bla. Yo propongo esta idea pero para esto necesito que para esto la independencia me abra estos datos, capaz que los datos esos están abiertos... pero sino abrirme estos datos... entonces, digo, generás ese involucramiento de participación ciudadana, ayudar a escucharlo... cuando nosotros empezamos con todo esto de la apertura de datos era “bo, qué datos abrimos”. De hecho, el director, Guillermo... era.. trabajaba... era funcionario de acá... Entramos juntos, somos viejos amigos y estábamos en el grupito ese de apertura de datos...”ché qué datos vamos a abrir” “y yo qué se”... bueno, nosotros trabajamos en el sistema de nomenclatura y numeración, que era la direcciones de las casas... “y vamos a publicar los datos de las casas, capaz que a alguien le sirve”. Es decir, surge de nosotros, es más, surge del lado de la tecnología que sabe cuáles son los datos que tenemos, que manejamos, porque manejamos la base de datos. Entonces, acá es como una madurez de la institución y de la organización en donde ve ese tema de los datos y los servicios como una cosa importante y empezar a escuchar, a demandar... bueno, ¿qué datos son los que querés?

J: ¿Y también como un ensayo y error? Es decir, a partir de esa demanda se va como reenfocando bueno, nosotros abrimos esto, pero quizás es necesario abrirlos más o menos, o abrir otro que no estaban en la planificación inicial

P: Exacto, es que de eso se trata. Porque vos decís, abrimos los contenedores, ta perfecto, ahh... pero pará no me estás abriendo los contenedores de CAP, por qué, porque es una tercerizada... “no sé, es tu problema de intendencia, ¡dámelos!”... entonces, tenés que hacer las gestiones para que te pase una capa, que te digan dónde están, entonces... te genera esa retroalimentación y que bueno, te ayuda de alguna forma a generar eso, ¿no? de eso se trata una ciudad más sostenible apuntando al uso de la tecnología pero con ello, con el involucramiento de la gente, escuchar, escuchar las demandas.

J: Para no irme de eso, porque lo mencionaste como dos veces y si bien hay un apartado de participación no quiero olvidarme de eso ¿qué nivel de involucramiento ven de la gente en todo ese proceso?

P: Eh... es menos de lo que uno quisiera, sobre todo en lo que tiene que ver con lo digital...

J: ¿Por qué?

P: Mmm... no sabemos si es que no hemos sabido comunicarlo, si no hemos sabido involucrar...yo... me gustaría que me llovieran los pedidos, ¿entendés? “ché, estaría bueno que hicieran esto, que hicieran esto, que hicieran lo otro”, y cosas nuevas, y no ser yo el que me imagine... que eso siempre es lo que le digo a todos los muchachos “vos tenés que ponerte”... yo muchas veces nosotros hacemos, me pongo... yo soy funcionario de acá... pero también soy ciudadano ¿qué me gustaría que la intendencia me diera o me ofreciera? ah, una app para tomar el ómnibus, perfecto, sí. bueno, hagamos esa app. Una app que te permitiera hacer reclamos, bueno, hagamos esa app.

G: Es como que ustedes proponen pero también necesitan que se involucren y propongan nuevas ideas...

P: Totalmente, totalmente. Mirá, nosotros... bueno, de hecho y con respeto a eso, y ahí enganche con el tema de participación que nos gusta mucho a nosotros... a nivel nacional existe la Unidad de Gobierno Abierto del Estado, que la centraliza Agesic, y viene haciendo durante varios años, lo que se llaman Planes Nacionales de Gobierno Abierto, donde se proponen distintas organizaciones del Estado, en comunión con la sociedad civil, proyectos vinculados, obviamente, al uso de la tecnología de una u otra manera, que puede ir desde la apertura simple de datos o fijar algunos estándares o desarrollar alguna aplicación o lo que fuera. Eso lo pueden ver después toda la historia... es un mirador de gobierno abierto. Nosotros hemos hecho... hemos ido dando pasos, primero... más allá de la apertura de datos, en el período pasado y ahora la estamos retuneando y relanzando, en breve, teníamos una plataforma de participación ciudadana, capaz que la conocían, que se llamaba Decide y donde vos podías votar... una de las cosas más visibles es que se podía votar el Presupuesto Participativo a través de la plataforma. Pero más allá de eso, es una plataforma justamente de participación en donde vos generás instancias de debates entre los ciudadanos, como si fuera Twitter, como si fuera Facebook... debatís algún tema que te interese de la ciudad, pero tiene un track, en donde vos podés proponer ideas, entonces, se genera el pase a que... “ah, que bueno que estaría que hubiera más huertas comunitarias en el barrio Peñarol”, dice uno, entonces, uno se suma y comenta, “ah, me gustaría, pero fijate que en tal lado, pasa tal cosa”, “sí, “no”... y entonces se entra a comentar y eso te da la pauta a generar una propuesta que se

la podés presentar a la intendencia, la intendencia después pasa por un ciclo donde tiene que estudiar la viabilidad de la propuesta porque claro, la propuesta puede ser bajar la contribución el cincuenta por ciento a todos los ciudadanos...

(RISAS)

J: Se complica...

P: Claro, eso no es viable... ¿ta? pero bueno, capaz que hay cosas que no involucran dinero peor que si se pueden hacer o que involucran poco dinero.... Eso por un lado, lo de la plataforma, ideas y qué sé yo. Pero, recientemente, nosotros fuimos, postulamos y nos aceptaron un poco la trayectoria de la intendencia en todo este campo, en que la intendencia pueda promover planes, así como planes nacionales de gobierno abierto, planes de gobierno abierto. ¿Y eso cómo se logra?, promoviendo ideas pero que surjan de la sociedad civil, y en... o sea, que en breve va a salir devuelta esta plataforma con la posibilidad de que la gente diga alguna de estas cosas, que se co-cree entre sociedad civil y la propia intendencia, y bueno y eso después, se elige, se vota, se decide, se aprueba y bueno, cuántos hitos tiene, tiene esto y hay que cumplir en junio del 23, hay que pasar esto... y bueno, vas cumpliendo. ¿Y eso cómo surge? de esas ideas que pueden aparecer del ciudadano. Entonces, eso es bien el involucramiento de la ciudadanía en la política pública, eso es a lo que nosotros aspiramos. Y es el perfil que yo le doy en esta administración por lo menos a las smart city.

J: ¿A lo que son qué, perdón?

P: A lo que es una ciudad inteligente

J: Ah.. smart city...

P: Sí, o sea... está todo bien con los sensores, tenemos la unidad de sensores pero necesitamos el involucramiento de la gente para ayudarnos a gestionar mejor. Tenemos un área de análisis de datos... bueno, hacemos mucha analítica de datos, pero bueno, generemos más datos, qué datos querés promover... es decir, eso es lo fundamental.

J: El dato como insumo para política pública...

P: Sin duda, sin duda... y la frase esa que la dice Carolina pero que la venimos diciendo hace tiempo ¿no? Los datos para la toma de decisiones y las decisiones basadas en evidencia y evidencia es porque tenés datos, y porque podés hacer, experimentar, probar, ver, funcionó, no funcionó, corregimos, evaluamos, vamos de vuelta... así hacemos con todo, de eso se trata. Las acciones sin ir más lejos, reciente, que se hicieron, que Carolina, este... anunció hace poco de meter unos sensores, no se si lo escucharon, en Tres Cruces... por allá creo que es por el Nuevo Centro y unos cambios de flechamiento, que permitan esos sensores, este... ser... cambiar los tiempos de los semáforos, en tiempo real .

J: En base al flujo de tránsito...

P: ¡Exacto, exacto!... ¿y eso cómo lo hiciste? porque nosotros tenemos datos de conteo de vehículos a partir de cámaras y sensores, tenemos información del STM, de los ómnibus, entonces... ¡tenemos la información de Waze!... tenemos un convenio con Waze que también Waze nos da los datos, y esa es la otra historia ¿no? intercambiar datos con otras empresas, justamente por el win-win, ganar-ganar, el bien para los dos. Entonces, eso nos permitió hacer lo que nosotros decimos un mapa Montevideo, medio le decimos el congestómetro, que te estudia la congestión que hay en distintos puntos de Montevideo y en distintas horas. Entonces, en función de eso decís “bo, acá hay un problema”... este... yo que se... Aparicio Saravia y... a las 6 de la tarde, acá, hay un nudo de botella, que podemos hacer? Y bueno... y probemos hacer esto, pero por qué probás... no es por... “bo, me parece que acá”, o “me dijeron qué..”, no, no, tenemos datos que lo prueban. Entonces, experimentemos, probemos, hagamos una acción ¿no sirve? vamos para atrás y ponemos esos sensores en otro lado.

J: ¿Eso es piloto y se va a extender al resto de la ciudad?

P: Sí y vemos... eso es justamente, esa es la otra historia... eso mismo, piloto... todo es primero una prueba piloto, una prueba de concepto y ver si funciona. Y lo otro importante es, no la misma solución primero... para todas las ciudades ni que hablar, porque vos podés venir de un congreso y decir “fa, que bueno lo que están haciendo en Curitiba, lo voy a hacer acá”. ¡No capaz que no camina! Lo tenés que adaptar a la ciudad, A) y B), no la misma solución para todos los barrios y eso te lo puede haber dicho Guillermo en coso porque yo que sé... la zona de las cooperativas no es la misma recolección que la zona rural, entonces, digo, es como que no podés decir “ta, voy a hacer la recolección, poner contenedores y tapar

la ciudad de contenedores”, no, porque no es así (...) tenés que probar, experimentar, ver y hacer prueba piloto. Esto de los sensores es un ejemplo bien claro de si vamos por ese lado.

J: Teníamos una pregunta que era justamente algunos de los proyectos en relación a ese objetivo de Ciudades Inteligentes pero creo que ya ha mencionado alguno ya ¿no?

P: Puedo decir otro... te puedo decir dos muy interesantes. Uno que hicimos un piloto con analítica de video para introducir técnicas de inteligencia artificial porque esto no hablamos... A mí no me gusta mucho... porque hay mucho humo por el tema de inteligencia artificial... bueno, pero ta, inteligencia artificial bien hablada, es decir, que es lo que hicimos nosotros. Hicimos con una empresa... porque esa es la otra... involucran empresas nacionales en estas pruebas de concepto, tenemos incluso hasta... por solución que se llama Montevideo Plataforma de Experimentación, podés ofrecer a la ciudad como que la usen para hacer cosas...

J: Como laboratorio...

P: Como laboratorio, exacto. Qué mejor probarlo que en la vida real. Bueno, hicimos un piloto con una empresa para detectar ¿qué? rajaduras en la calle. Qué pasa, vos... vos tenés un sistema de inventario vial, cómo se hace el relevamiento hoy en día... ¿Cómo imaginan que se hace el relevamiento del estado de las calles?

J: Por satélite...

P: Sos muy avanzado...

J: Ah ¿hoy en día?

P: Hoy salís con el celular, la tableta o con un papelito y haciendo cric y el dibujito. Cuando terminas de cubrir toda la ciudad, pasaron cinco años y aquella rajadura...

J: Ya es un pozo...

P: Ya es un pozo o arreglaste acá y dijiste acá está bien y eso se rompió. Entonces, nosotros optimizamos con una cámara que la verdad que anduvo muy bien, con reconocimiento de imágenes, con modelo de redes neuronales que ya está pre entrenado, con imágenes capturadas en otras zonas... en fin y eso fue... anduvo muy bien y es nuestra intención ahora... llevarlo, sumarlo al resto de la ciudad. Ahí es donde.. ahí es bien esto de ciudad inteligente... y lo otro es el... el asistente virtual, por ejemplo... el asistente virtual de la intendencia, este... el bichito ese que si vos entrás a la web te aparece “en qué te podemos ayudar” ¿no? el bot... a mí me gustaba porque aparte vengo de la facultad también, trabajo en la Universidad de la República también y hago justamente procesamiento del lenguaje natural, entonces... esto es una cosa bárbara para poder experimentar todos esos algoritmos de reconocimiento y de análisis de discurso o de análisis de oraciones, de diálogos, y de diálogos, cuestionarios y ese tipo de cosas. Entonces, este es un bot donde... es un modelo que trata de detectar primero que intención tenés, después de cual es la categoría que estás preguntando y después. en base a un pool de preguntas, trata de ver cuál es la pregunta que más le parece a lo que vos estás haciendo. Y funciona bastante bien, lo vamos a potenciar más y lo engancho con otra cosa... por otro lado teníamos una línea de WhatsApp que estábamos haciendo difusiones... se había generado en el período pasado, que te mandaba difusiones... te acordás que Montevideo en un momento era un caos porque estaban construyendo el túnel de avenida Italia y allá en Piedras Blancas, estaban haciendo Belloni, era... un despelote... Entonces, vos te podés suscribir al WhatsApp y te mandaban en qué estaba la obra y que se yo. Lo que hicimos fue integrar el WhatsApp al asistente virtual y hoy es el mismo *core*, o sea, es el mismo sistema. Le preguntás por WhatsApp o le preguntás al asistente virtual y funciona de la misma manera. y lo que yo digo, es un bot inteligente, con todo ese reconocimiento de texto y bueno que te responde. La idea es seguir avanzando en esa línea y son dos lindos ejemplos que además y ahí engancho con lo otro de participación ¿cómo lo alimento yo al bichito este? ¿vos tenés que tener una línea base? bueno ¿qué es lo que más le pregunta la gente a la intendencia? ¿la gente llama por teléfono y qué te pregunta? la gente llama al buzón ciudadano y qué te pregunta, y bueno, en función de los más demandado es lo que vos alimentás el coso. Entonces, si le ponés algo que nada que ver, obviamente le va a agarrar... pero en general como sabés que la gente te pregunta sobre determinados temas, sabés donde podés poner el foco. Entonces, justamente, es lo que decía hacer un rato, involucrás a la ciudadanía para generar soluciones... este... estás haciendo gestión pública en forma mancomunada con la gente.

S: Sí, y también está bueno el análisis y el cuestionamiento, bueno, dónde se encuentra la ciudadanía a nivel digital... para poder recibir ese apoyo que vos necesitás para poder generar esos datos. A nivel de bueno... tenés... los datos abiertos y querés que las personas tengan más acceso que hoy en día de repente no están pudiendo tener pero no por un tema de que no tengan el acceso porque el acceso está ahí a disposición sino porque de repente capaz que desconocen. Entonces, también está bueno el análisis de bueno, como que ver, okey, a través de donde se puede promover aún más...

P: Claro, bueno... en función de eso fue que hici... habíamos largado ese desafío de Montevideo Api... “mirá que tenemos todo esto, pero qué más querés”... este... pero bueno, eso tiene que ser un trabajo continuo, tiene que ser permanente...

S: Permanente y generar como ese hábito de esas acciones, de esos eventos digamos...

P: Totalmente, totalmente.

J: Respecto a WhatsApp cómo surge la idea de desarrollar el tema de los contenedores.... de gestionar la recolección de residuos en los contenedores desbordados...

P: En realidad, eso fue... no nos involucró directamente al área nuestra... fue más... surge del área... en realidad, surge de lo que se llama el Centro Operativo de Montevideo, no se si se lo nombraron...

J: Sí

P: ... que había surgido también en el período pasado pero que ahora pasa a integrarse en el Departamento de Desarrollo Ambiental y este... y bueno, al principio surge, de vuelta, como prueba piloto, “vamos a atender esta zona, este barrio, en este municipio.”, “vamos a poner un WhatsApp”... “¿y quién lo atiende?” “tenemos a estos tres pibes, que lo atiendan ellos tres y que lo anoten en una planilla de cálculo”, y así arrancó.

G: ¿En el CH empezó?

P: En el CH... eran ... creo que eran en dos o tres... en el CH seguro, me acuerdo.

G: Sí, me acuerdo porque hablamos con Matilde Antía y nos comentaba que fue el plan piloto...

P: Ahí va... exacto. Era en dos o tres barrios y bueno surge... pedimos una línea de WhatsApp, nosotros teníamos, por este otro proyecto del bot, otras líneas contratadas. Entonces le dimos... “tomá, ¿qué número te gusta?” “ta, 250, tomá, usá este”... que dicho sea de paso tenemos un número de testing muy parecido y a veces al WhatsApp de test nos llega algún reclamo que tenemos que derivarlo...

S: Ah, porque capaz quedó asociado...

P: No, no, porque son números contratados a Antel... son números reales. Es o como si vos llamaras a otro número, te trabucás en dos dígitos y ya hablás con otra persona, acá es lo mismo... entonces, bueno... surge así y después bueno, es como que... vos ves que hay buena respuesta de la intendencia porque se soluciona el problema porque lo peor que te puede pasar... esto es en general, aplica con esto con más razón, pero aplica en general que vos hagas un reclamo y no pase nada. No solo... yo siempre digo lo mismo, no es que ni siguiera no te lo resuelvan, pero si yo digo que tengo una rama del árbol que está entrando a mi... está pegando cuando hay viento y me va a romper la ventana...¿entendés? y que la intendencia simplemente diga, vos consultes el reclamo, y te diga “ingresado”.... ¡Necesito una respuesta!, ¡necesito una respuesta!, necesito que me digas, “mirá”... porque le preguntás... qué pasa, ¿por qué no...? “no, lo que pasa... que no tengo maquinaria (suponete) hasta dentro de 15 días”, ¡decile eso! ¡decile que en 15 días le vas a cortar la rama!. Entonces, también hay un tema cultural de que no esperes la tecnología per sé, no es que con la tecnología vas a resolver todos los problemas, hay también un tema de involucramiento de los funcionarios que la utilicen para información fluida.

J: Moncecchi nos decía también que parte del éxito que él veía en ese sistema de Whatsapp para recoger la basura desbordada en los contenedores, era también que la intendencia respondía y había como un back que permitía gestionar eficientemente. ¿Vos coincidís con eso?

P: Totalmente. Eso es un éxito por lo siguiente: vos tenés un tipo que te escucha, de acá. que anota, y tenés... se... se.. se generó un sistema muy interesantes con los motocarros, que eran

los viejos carritos a caballo, o sea, que ayudaste a un montón de gente con el tema laboral, le diste una herramienta mucho más sólida, más humana, si querés, que “no le pegues a un caballo para andar”... le diste una motito con un carrito, y no (...) le decís “carlitos, andá a Ellauri y coso que hay un coso”... y le mandás la foto. El tipo va, junta las cosas, te manda la foto y como la gente tiene el WhatsApp incorporado como una cosa muy natural, vos enseguida, le mostrás el resultado. Entonces, tiene ese doble efecto, el efecto que lo atendés, lo resolvés en un plazo rápido, porque en general apuntamos a esas cosas, no apuntamos a cortar la rama que ya involucrás a toda una cuadrilla que tal vez se tiene que subir y conseguir un camión o cambiar una lamparita, que es distinto. Pero hay ciertas cosas que las podés resolver fácilmente, y entonces, mostrás que lo resolvés en poco tiempo... y enseguida lo resolví pero a todos los demás saben que lo resolví... Entonces, ese ida y vuelta, de vuelta, esa comunión con la ciudadanía es clave, es clave para el éxito porque si no lo respondieras o si demoraras cinco días, no te sirve de nada. Lo peor que podés hacer es un reclamo que no te escuche nadie del otro lado. Y eso es una cosa cultural y tiene que ver, ustedes que son de información y comunicación, el tema a veces de las respuestas, hay anécdotas muy graciosas de que las respuestas es “si dios quiere...” ¡no! qué si dios quiere! yo quiero que... pero el tipo que respondía metía “no, si dios quiere vamos a ir a resolverle el problema” ¡no! ¡no! ¡tenés que resolverlo! pero bueno, hay un tema ahí de la forma en que se hacen los diálogos que también es importante.

G: Justamente, con el tema de la foto, desde que se recibe la foto, ¿qué áreas de la Intendencia están involucradas o si es solo la parte de Limpieza, por ejemplo?

P: No, es la parte de Limpieza. Sí, son ellos porque atienden esas categorías.

G: Y en ese sentido, cómo fue la articulación con el resto de las áreas de limpieza, desarrollo ambiental, para la implementación de este sistema?

P: Ahí no te puedo ayudar mucho porque eso es más resorte de ellos de cómo lo resolvieron, pero creo que es más o menos lo... lo que yo te comenté que es lo que yo más o menos sé, lo que te puede haber ayudado.

J: Para entender un poco la lógica, porque un poco las preguntas van capaz dirigidas a eso, es... Ustedes reciben la inquietud por parte de Desarrollo Ambiental, en este caso, y las

autoridades de Limpieza. “Bueno, tenemos este problema. ¿Cómo podemos solucionarlo de alguna forma, a partir de la tecnología?”

P: Eh... En realidad, fue... Como te decía. Esto surge como un piloto del período pasado y ahí yo sinceramente no tengo cuál fue el disparador. Si fue un director que dijo “Che, ¿tenemos que usar el WhatsApp? ¿Y por qué no hacemos...?” La verdad, no tengo el origen, digamos, pero surge en sí de esa manera y surge de “Vamos a aprovechar, sacar fotos, vamos a usar el WhatsApp que lo tiene todo el mundo, es una herramienta...”.

De esa manera, tratamos de ver si mejoramos el tema de la limpieza. Enseguida, me acuerdo que una hermana me decía “Che, ¿esto funciona, es verdad?” - “No, sí, pero es una prueba que pusieron en el CH, todavía no lo tenés en este barrio”.

Y el Guille cuando asume me... una de las cosas que primero me dijo fue “Bo, esto lo tenemos que meter en todos”. Bueno, pero si lo vas a meter en todo Montevideo tenés que pensarlo un poquito antes. Hoy... “Hoy tenés a tres flacos”, que era literal, eran tres muchachos, dos muchachos, anotando en una planilla de Excel, una planilla de Calc. Entonces, digo... No escala. Una cosa es un barrio y otra cosa es todo Montevideo. Entonces, digo, es como... nada... tenés que pensar en cómo...

S: Sí, vas a caer en lo mismo de la rama de que el que responde ingresado... y también, si tenés tres personas que nada más están recibiendo todas esas solicitudes, al ampliar todo el sistema para...

P: Montevideo.

S: Vas a quedar fallo, digamos. O sea, vas a ofrecer un servicio que no va a ser óptimo, digamos.

P: Totalmente, totalmente.

S: Y bueno, ¿qué balance hace de su implementación hasta ahora?

P: Muy buena, muy buena, sí, sí, sí. Sin dudas, sin dudas muy buena. Yo creo que la pregunta, o sea, del lado nuestro, es muy buena, desde la administración es muy buena. Si yo me pongo el gorro del ciudadano me parece fantástico, este... Yo creo que lo hice un par de

veces. Una estaba en mi casa en época de pandemia y vi que estaba... Foto, ¡y desde la ventana!, ¿no? Foto, coso y menos de dos horas vinieron. O sea, lo... lo viví como ciudadano que la respuesta era buena, entonces, este... la gente está... la gente. Además, la gente yo creo que se ha empoderado de eso y ya no... ya no veo más ese discurso, este... más si querés de un tinte más político, este... que real que “Ah, que esto es una mugre” y demás. Porque... mostrame. Yo si veo que hay un problema y aparte que es real; eso no sé si lo hablaron con... con Guillermo. Pero, este... ¿Cuál es el... el foco de estos problemas? Hay mucha más gente en situación de calle. Son los hurgadores los que te hacen...

S: Los que te desordenan.

P: Los que desordenan. Y eso en un momento había desaparecido, con toda esta movida de la pandemia y qué sé yo. Bueno, la situación este... empeoró, este... hay más gente durmiendo en la calle, entonces se genera... se genera mucha más mugre en el...

G: Nos dio el ejemplo de Facultad de Ciencias que hay varios contenedores y que a las 4 de la mañana se desbordan todos porque pasan.

P: Ah, sí, claro, sí, sí, en la zona ahí de Malvín Norte.

J: Claro, tuvieron que trabajar puntualmente un poco ahí lo que vos decías de hacer soluciones más focalizadas.

P: Exacto. Exacto, totalmente.

G: Y, de todas formas, ¿encontrás aspectos para mejorar de este sistema?

P: Y sí, yo creo que todo es mejorable, yo creo que lo peor que podés hacer es decir “Ta, ya está, ya lo resolvimos”. Este... Creo que todo es mejorable, este...

J: ¿En qué aspectos, por ejemplo?

P: Digo... En aspectos por ejemplo de la gestión. Este... Lo llevamos en una planilla de Excel, es una escala porque eso después lo toma nuestro equipo de análisis de datos, lo

tenemos que ir y cortar, bajar, este... pasarlo a cuántos hicieron tal día, tal hora. Entonces, y una planilla que es compartida? ¿Quién la actualiza? ¿Y a partir de qué? Temas de formatos. ¿Qué es lo que debería de suceder? Que eso fuera un pequeño sistema de gestión; hacer un sistemita. No sé, puede ser un formulario donde vos cargás las cosas y eso no se ha hecho, sí se está en vías de, pero bueno un poco porque te tapó la ola. Pero bueno, estás haciendo otras cosas y está en la hoja de ruta mejorar, sin dudas. El sistema... el sistema de gestión, de gestión interna, ¿no? Gestión de datos. No de la gestión porque todo funciona y lo vemos que funciona. Pero bueno, todo lo que tiene que ver con la... este... la gestión de datos.

S: Claro, el recibimiento...

P: El recibimiento, el almacenamiento, que te permita, este... resolver las cosas, este... o hacer la analítica mucho más en tiempo real porque fijate que eso implica la planilla que tienen que bajar y que coso... Si yo lo tuviera en una base de datos, el equipo este (de la oficina) al toque toman en tiempo real, la toma, le hacen la analítica y te manda ya el resultado.

Entonces, este... Acá implica... Hay que pensar un proceso de descarga, de que los datos están acá... Y que a veces, y que de hecho nos ha pasado, que uno escribe en formato de fecha día-mes-año y otro año-mes-día, depende de la versión que tengas de la... del navegador... Eh... claro. Si no tenés una lista de valores, o sea, siempre ponés A, B, C, CH, D, municipio y otro ponga CH, Pocitos. O sea, tenés que tener nomenclatura y eso si vos tenés un sistemita con una codiguera muy simple, que también lo puedo resolver con planillas, pero bueno, a veces en... en la diaria vos lo hacés tipeando y no con lista de valores, que las planillas te lo permiten.

Pero bueno, yo creo que la... la mejora desde el aporte nuestro, de la tecnología, podría venir sin duda por la... por el lado de hacer un pequeño sistema de gestión, que de hecho, como te decía, está en nuestra hoja de ruta para tratar de implementarlo en el corto plazo.

S: Técnico, trabajo técnico.

P: Técnico, sí, eso es bien tecnológico, sí, sí, sí, bien técnico. No desde el punto de vista, este... de la gestión del proceso porque bueno, eso ya no... no es nuestro. Eso es más del área esa. Pero bueno, son los que nos van a dar los requerimientos para hacerlo, más allá de que vos lo sepas, te puedan dar insumos como para... para resolverlo mejor.

J: Un poco lo has desarrollado a lo largo de toda la entrevista, pero está bueno preguntártelo. ¿Si considerás que la implementación de la tecnología, o de las nuevas tecnologías, en los gobiernos incide de alguna manera en lo que es la participación de... de la ciudadanía en los procesos de gestión, y de qué manera?

P: Sin duda, sí, sin duda. Hay que... siempre tenés que generar los mecanismos para que... para que los ciudadanos se involucren cada vez más en la gestión. No esperar que las cosas pasen, sino... Pero ahí es una responsabilidad nuestra, del gobierno, dar los... las herramientas y los insumos y... y hacer esa, generar esa provocación para... para que la gente se involucre, ¿no? Porque muchas veces uno es más de respuesta, y vos lo que querés es generar ese... ese diálogo, ese... ese debate en el buen sentido para... para... para promover ese yo siempre hablo del ecosistema que tenemos que generar el gobierno, la academia, la sociedad civil, organizada y no organizada, este... y las empresas también, las empresas, sobre todo las empresas nacionales chicas que se involucren. Y nosotros estamos siempre... siempre abiertos a ese tipo de... de... de promover soluciones o la puerta está abierta como para... para generar ese ecosistema que les digo, ¿no?

J: Implica un cambio cultural un poco holístico, un poco transversal, por parte de la administración, en el sentido de...

P: Sin duda. Cambio cultural de todos lados.

J: En todos lados. ¿De la gestión, de la gente?

P: Y acá... acá mucho. Que acá yo puedo tener esta cabeza, puedo coso... promover esto, pero después, digo yo... estamos en tecnología, yo te doy herramientas, pero si el área tal o el departamento tal no se pone... Vieron que yo siempre digo "Yo necesito de vos -pensando en los departamentos de la Intendencia- que digas qué es lo que querés, y yo te ayudo en cómo resolverlo. No me digas cómo lo vas a resolver, eso te ayudo y lo hacemos juntos, pero decime qué es lo que querés. ¿Qué es lo que querés resolver?" Entonces, nada, hay un cambio cultural también acá adentro, en la... que ha sido de... de la forma de procesar todo este tema y sobre todo el avance de la tecnología en los últimos años este... que cada vez hay más

cosas, y bueno, tenemos que tratar de eso... por un lado, que... que no asuste, porque eso a veces asusta también, ¿no? Toda la gente que no está muy acostumbrada...

G: Todos los cambios organizacionales...

P: Sin duda, el cambio organizacional es todo un tema, todo un tema aparte.

S: Yo me quedé pensando, ¿no?, en esto que comentabas de... de estar abiertos también a empresas nacionales como... ¿capaz que internacionales?

P: ¡Sí, también, claro! De hecho, de tarde tengo una... una reunión con unos que me quieren hablar de smart city y tal, ¡y yo escucho! Y capaz que puede salir algo.

S: Claro, es parte de nutrirte con...

P: Sin duda. Es más, a veces te vienen con buenas ideas, que vos decís “¡Mirá! Esto lo puedo adaptar”.

J: En un entorno que además es super dinámico, ¿no? Todo el tiempo hay cosas nuevas, cambia todo el tiempo.

P: Totalmente, totalmente, totalmente, totalmente.

S: Sí, sí, totalmente, o sea, y eso, el de adaptar. Porque claro, tomando en cuenta que en la tecnología como que se habla mucho de esto siempre y es que tiene que ver mucho con lo que vos comentabas de que no sirve lo mismo para todo el mundo, porque claro, no todo el mundo vive igual que acá, en el municipio en el que estamos o en otro. Adaptar la tecnología en esa cultura que ya existe para bueno, eh... ingresar, digamos, un... una tecnología que va a adaptarse pero a su vez va a mejorar.

P: Sacar lo mejor de cada una de las partes. Ese es el tema... Tratar de sacar lo mejor de cada una de las partes, adaptado al lugar. Este... Porque desde todo punto de vista, tal vez, este... la... la... la... la formación que puedan tener en la zona donde tenía... donde tenía contado Guillermo el problema no es la misma que tal vez, eso es real en el Municipio CH.

Entonces, no puede ser la misma solución. Y... Y tal vez los ciudadanos necesitás involucrarlos de distinta manera, este... para resolver el problema.

S: Claro. Eso... Eso es bastante, digamos...

P: Eso es desafiante, sin duda.

S: Desafiante.

P: Y ahí sí, ahí sí yo creo que juega mucho lo que nosotros podamos generar, esos espacios para el involucramiento. Este...

J: ¿Con la disrupción de las nuevas tecnologías hay como un cambio de paradigma, si se quiere, no solo en Uruguay sino a nivel mundial, un poco donde se transfiere ese poder que hasta ahora estaba, digamos, en las patas de los poderes políticos, si se quiere, o de gestión institucional a la ciudadanía?

P: Sí, yo creo que sí, yo creo que sí. A la larga, eso va copando en mayor o menor medida, este... Yo creo que los gobiernos tienden a, sin duda, cada vez más a abrirse, a escuchar, porque en definitiva es el... De vuelta, seguir en el poder o lo que fuere. Bueno, pero para seguir tenés que tener a la gente contenta y hacerle arreglar los problemas. Entonces, digo, si los involucrás, resolvés los problemas, los escuchás, qué sé yo... Digo, es como un ganar-ganar. La administración es mejor, vos como ciudadano vivís mejor, tenés soluciones que te resuelven los problemas, eh... y bueno.

S: Y si de repente estás en tu período, hiciste buenas cosas que a la gente le gustaron, las van a seguir pidiendo porque es algo que no quieren que se cortase.

P: Exacto, y ese es todo un tema, ¿no? Eso es todo un desafío, sobre todo en cada... cada período electoral, cuando vos arrancás con una política y que venga o... otra... otro sector y bueno, corte, o venga con otra. Entonces, justamente, las políticas... del Estado serían políticas de estado, pero políticas a nivel municipal también es muy importante, porque si vos arrancaste, ponele, en el período pasado con este piloto de llamar en el CH con el WhatsApp, y no... y viene Carolina y dice “¿Sabés qué? Tirá el WhatsApp, no sé qué... Vamos a poner

otra cosa”. ¿No? Entonces, como que se adoptó esa política y, es más, se vio que era bueno y se reforzó. Entonces, en esa línea es importante.

Ahora, capaz que en el período que viene dicen “¿Sabés qué? No, olvidate del WhatsApp, olvidate no sé cuánto... Tiramos, nada de motocarros”. ¿Por qué? Si es una pie... una política exitosa. ¿Por qué la vas a cortar? Bueno, nada, tiene que ver con... con esas políticas de estado a nivel municipal. Que hay muchas cosas que... que bueno, que los hechos te marcan si son buenas o son malas, o hay que cambiar y qué hay que cambiar.

J: ¿Las nuevas tecnologías en la gestión de gobierno deben entenderse como un instrumento de comunicación o si la comunicación debe ser parte de un poco de la ejecución ya de las políticas?

P: Eh... La primera parte, ¿qué me dijiste? Lo segundo claro, es claro que sí.

J: Si las nuevas tecnologías en la gestión de gobierno deben entenderse como un instrumento de comunicación, como algo meramente instrumental.

P: Sí, no, pero la comunicación tiene que ser parte, de hecho tiene que ver con una... muchas de las cosas que venimos diciendo, ¿no? Es clave la forma de comunicar, cómo lo comunicás, este... En herramientas hasta esto, lo de los diálogos que hablamos hoy.

S: A través de dónde también.

P: A través de dónde.

G: En qué tiempos.

P: Todo, todo. Es clave. El área de comunicación, de hecho, nosotros tenemos una... una... una Licenciada en Comunicación, este... Justamente, necesi... Veíamos la importancia de que estuviera integrada como... como persona estable del departamento. Y vos decís “¿Qué?” Porque sí, porque tiene que estar desde que nacen las cosas porque es muy importante cómo comunicás, la manera que lo comunicás. Ayudar a generar ese... esos diálogos.

G: Exacto, sí. Justamente, siempre está la discusión del rol del comunicador, y ahí hay muchas teorías que hablan de eso, de que lo más conveniente sería involucrar en todo momento, desde un principio.

P: Totalmente, totalmente, totalmente.

J: Sí, muchas veces se lo suma después, y después los problemas terminan siendo atribuibles a la comunicación cuando en realidad no estuvo en todo el proceso.

G: Claro, o que se usa solo como difusor, digamos.

P: Sí, sí. Mirá. Yo estoy, yo con mi otro sombrero, este... Estoy con dos proyectos asociados con la FIC. Uno es, justamente, de herramientas de e-participación, este... Que lo lidero por el lado de Facultad de Ingeniería pero del lado de la FIC estaba Gabriel Kaplún, él es el que lo coordina, y bueno, estuvimos trabajando mucho en ese proyecto que ya está a punto de... de culminar, que lo hicimos por AGESIC.

J: ¿De qué es el proyecto?

P: De un análisis, eh... AGESIC lo que quería era, este... Generar, que de hecho terminó haciendo eso. Generar una plataforma... No me gusta usar la palabra plataforma. Pero una metodología, ¿no? Ahí va. Sería metodología que obviamente en la parte de la implementación tiene una plataforma de herramientas de e-participación. Entonces, se importó un análisis de herramientas de lo que sean plataformas de participación de la Intendencia o la que fue origen en Madrid, está la de Barcelona, eh... hay herramientas en Alemania, está la que usa la diaria para... para comunicación con los lectores.

Es decir, hay como distintas plataformas, algunas con determinada expertise. Entonces bueno, qué es lo que vos querés, y estudiamos un poco eso, ¿no? Toda la... a nivel tecnológico, pero a nivel también de... de todo lo que involucra la participación. Había gente... Éramos tres facultades: Ingeniería, la FIC y Ciencias Sociales. Y ese ya... ya estamos para entregar el documento final.

G: Habrá que leerlo.

P: Sin duda. Y bueno, el otro que estamos que es con el observatorio de medios. En ese estamos... En ese estamos trabajando también, ayudando a la barra en generar una herramienta.

J: Un dato nada más, de contexto. ¿Cuántas personas son en Ciudades Inteligentes, o si tenés un dato aproximado?

P: En Ciudades Inteligentes... Mirá, la gerencia esta involucra... la gerencia esta involucra lo que es la Unidad de Internet de las Cosas, la Unidad de Analítica de Datos, la Unidad de Plataformas Inteligentes que es la que administra justamente esa plataforma, y la Unidad de Telecomunicaciones. Y esos somos ponele unos... 40 personas, más o menos. 40 personas. Todo Tecnología, o sea, si incluimos a la otra gerencia también, que involucra lo que es el área de análisis funcional, mantenimiento de PCs, este... toda la gestión de las bases de datos, la gestión de los servidores. Eso ponele que todo son unos ciento y algo. Entonces, todo Tecnología ponele que seamos 180 hoy en día, todas las áreas de TI. Ya te digo, todo, ¿no? No solamente Desarrollo. Desarrollo seremos... para Desarrollo, Desarrollo habrán 40 personas. Pero hay muchas patas más que sostienen eso.

J: Sí, claro. ¡Te escribimos!

S y G: ¡Muchas gracias!

.....

Entrevista al director de Limpieza de la IM, Ignacio Lorenzo

Javier (J): Te pedimos antes, por formalidad, el consentimiento para grabar la entrevista para usarla para el trabajo final de grado de la FIC Udelar...

Lorenzo (L): Sí...

J: Gracias, y si te parece arrancamos primero con la primera pregunta... ¿Desde cuándo se desempeña como director de Limpieza de la Intendencia de Montevideo?

L: Yo ingresé a la intendencia con la nueva administración de Carolina Cosse, desde el inicio, que eso fue a finales de noviembre de 2020.

S: Bien... y ¿cuáles son los principales desafíos que tiene el área de limpieza de la Intendencia de Montevideo?

L: Bien, hay dos grandes desafíos. Uno es el de la limpieza urbana... que tiene que ver con bueno, las condiciones de digamos limpieza en la ciudad, en particular, en el espacio público, plazas, parques avenidas, las veredas... eh... de alguna manera... este... el lugar privilegiado que es el de la ciudadanía, el espacio público, tiene problemas de residuos y bueno... eso es un desafío... y el otro es que, bueno, la gestión de residuos, también debe ser capaz de mejorar sustancialmente las condiciones de recuperación de los residuos. hoy en día en Uruguay hay una recuperación de menos de un 4 por ciento de los envases que se generan... y ese es un número muy bajo que debemos corregir, entonces, tenemos que generar soluciones que tanto mejoren la limpieza en la ciudad, como mejoren las posibilidades de recolección diferenciada y organización,

J: Cómo repercute esa falta de clasificación que mencionabas en la gestión ambiental diaria ¿les implica un aumento del volumen y de las soluciones a implementar para mejorar la limpieza?

L: Correcto, correcto. El principal problema desde el punto de vista de limpieza tiene que ver con el volumen que estos materiales generar, si uno hace separación en su casa, se va a dar cuenta que en términos de volumen, los restos de alimentos, o algunas cosas perecederas, es un volumen menor comparado con el volumen de envases y reciclables que generalmente es un volumen mayor. ... y bueno, el sistema de recolección de la ciudad basada en contenedores, obviamente, hay muchísimo de ese volumen que son ocupados por esos materiales que perfectamente podrían tener otro destino. y en el caso de estar en el contenedor mezclado, también quedan contaminados para su clasificación, entonces, también en disposición final. Entonces, tenemos un problema doble allí, genera más problemas de limpieza y por otro lado, recupera menos.

J: Y en ese proceso ¿de qué manera incide el tema de la participación ciudadana? y preguntar, concretamente ¿cómo concibe la Dirección de Limpieza la participación ciudadana en todo esto?

L: Bien, nosotros en junio del año 2021, poquitos meses después de haber asumido, presentamos la estrategia de limpieza y gestión de residuos en el marco de Montevideo Más Verde y hablamos de cinco pilares en el marco de esa estrategia: recolección mejorada y diferenciadas, valorización de residuos, limpieza urbana, inclusión social, y fiscalización. Y además, de manera transversal, manejando, tres conceptos: uno que es la gestión y la toma de decisiones basada en evidencia, el segundo, la participación ciudadana y el cambio cultural, y el tercero, una dimensión nueva de equidad que sea a partir de una diferenciación. Nosotros sostenemos que para alcanzar equidad, no hay que dar lo mismo a todos, sino dar la mejor solución a cada uno. Y eso implica por ejemplo, los sistemas de recolección. Hay una discusión muy antigua que decía “bueno, yo quiero los contenedores en mi barrio porque sino soy un ciudadano de segunda categoría”, y a veces llevábamos contenedores a barrios que eran totalmente... o sea, lejos de generar una solución generaban más problemas para los vecinos. Entonces, ahí nosotros decimos, hay que generar un concepto de equidad de derechos, de limpieza de la ciudad, de gestión adecuada de los residuos, pero eso no implica que sea la misma solución tecnológica, sino generar la mejor solución para ese caso concreto. Entonces también reformulamos el concepto de equidad, en una versión más aggiornada. Y bueno, en ese sentido, esta lógica de participación y cambio cultural, la vemos que es esencial, el sistema de gestión de residuos es un sistema doble, tiene por un lado la gestión de lo que puede ser el servicio público, la intendencia o agentes privados que también brindan este tipo de servicios, y por otro lado es cómo la ciudadanía participa activamente de esa gestión, de alguna manera, acordada o co-gestionada. y ahí por ejemplo, los temas de clasificación de residuos es relevante, yo puedo decir que genero un circuito de recolección de reciclables pero si tu no lo usas tampoco se logra ese objetivo, entonces, necesariamente se necesita un acuerdo entre la ciudadanía y los servicios para la mejor gestión y bueno, un poco el tema que ustedes traen, que es el tema de WhatsApp, lo que hace es justamente pedía esas cosas, digamos, la participación del ciudadano asociado a un servicio público.

J: ¿Qué razones motivaron entonces la incorporación de ese sistema a la recolección de residuos?

L: Bien, el programa motocarros era un programa que se venía generando en la administración anterior, había habido alguna prueba de este tipo de herramientas. Nosotros entendimos que era sustantivo escalar y revisar esa lógica de trabajo que la vimos muy positiva y para eso entonces eh... en ese lanzamiento de julio de 2021, lo que hacemos es plantear que tres municipio de la ciudad, el C, el CH y el B, tuvieran de manera completar la cobertura completa de ese servicio de WhatsApp, de respuesta rápida de respuesta de contenedores. Esto, además, asociado a un servicio que veníamos disponiendo desde inicios de ese año que era el de bolsones, que también funciona como motocarros y WhatsApp. Entonces, un vecino o vecina puede pedir su bolsón para su vivienda, para generar clasificación domiciliaria y después pide que por el WhatsApp, levante ese bolsón, que se lleva a una planta de clasificación, donde trabajan clasificadores... lo mismo los motocarros, es un vehículo que se le da a agentes ambientales que antes eran clasificadores que estaban en vía pública haciendo clasificación informal y hoy hacen una tarea formal, con ingresos estables, entonces, de alguna manera, se genera... un... digámoslo así... una integración, una visión holística de esos pilares, yo bueno, tengo... la participación, tengo el tema de la limpieza, tengo el tema de la recolección diferenciada, tengo el tema de la inclusión social... este... y utilizando... Esto es una cosa que hemos estudiado también... Hay toda una discusión internacional sobre lo que es el gobierno electrónico ¿no? o sea cómo utilizamos las herramientas de las TIC para mejorar la gestión de los servicios públicos y la toma de decisiones... y bueno, una discusión que hay en el ámbito internacional, es cual es la mejor forma de hacer eso ... y una de las escuelas, una de las bibliotecas que nosotros adherimos plenamente es, bueno, uno no tiene que generar una nueva plataforma, una nueva app, y tiene que generar un canal distinto, lo único que tiene que hacer es que... el Estado tiene que estar presente en los canales que la ciudadanía utiliza, entonces, si uno ve la adopción que hay hoy de WhatsApp en Uruguay es una de las más altas del mundo, o sea,.... tiene un número de adopción ciudadana ese servicio. Entonces, es bueno, el Estado tiene que estar presente allí y utilizar esas herramientas que los ciudadanos ya conocen, que la adoptaron formalmente, que lo usan desde un niño hasta un adulto mayor, saben mandar su foto, saben mandar su audio, y entonces, de esa manera, esa herramienta se vuelve una herramienta de trabajo de participación ciudadana. Si uno hiciera una app o algo entonces tengo que descargarlo, entonces tengo una adhesión limitada... acá no, acá es... comparto ya el... o sacás un QR... o sea, rápidamente y estás en WhatsApp y activás tu opción... También nos surgió una cosa muy interesante que es que también estamos utilizando WhatsApp en el trabajo por los agentes ambientales en los motocarros y ahí también esto ha sido muy útil porque hay

algunos de estos exclasificadores que ni siquiera sabían leer ni escribir, entonces, la posibilidad de utilizar WhatsApp, que ya lo usaban, a través del mensaje de audio y de ubicaciones en el mapa, eso les termina dando su tarea, más allá de esa barrera que podían haber tenido en otro momento, entonces, se ha transformado en una herramienta muy útil y además con esa visión de que el Estado en vez de generar una herramienta particular utilicen la herramienta que ya tiene una alta adhesión ciudadana.

J: ¿Parte de ese éxito es por eso también?

L: Bueno, es decir, el tema yo creo que no podría funcionar si yo fuera... con una herramienta de comunicación como WhatsApp y, de vuelta, esa comunicación estratégica de, en vez de... usar una app distinta, usar el WhatsApp, también es un elemento sustantivo.

S: Siguiendo con lo que veníamos hablando sobre los motocarros y sobre la estrategia y la vinculación entre motocarros y WhatsApp, y lo bueno que es este sistema para llevar a cabo el proceso de recolección de residuos, nosotros tenemos la duda también de si el sistema de motocarros también se utiliza ofreciéndole trabajo a personas que tengan la disponibilidad o cuenten con vehículo para sumarlo a la flota de motocarros... entendiendo también en las entrevistas que hemos tenido, el tema motocarros ha sido como bueno... al principio se contaba con menos, ahora si bien se ha ido mejorando, ya pasó desde el 2021 hasta ahora, bastante tiempo, entonces capaz que se han tomado decisiones para mejorar esto porque al principio había menos... este.. coméntanos un poco sobre bueno si...

L: Sí... el trabajo con motocarros, como les decía, empezó en la administración pasada, era un programa.... ni siquiera en la pasada, inició las ideas preliminares la anterior... y era lo siguiente... era... clasificadores que utilizaban carritos de caballo... este... hubo una discusión muy fuerte desde el punto de vista de asociaciones animalistas, del cuidado animal, que decían “bueno esta tarea para el caballo, genera un daño, hay que cuidar eso”. Entonces, la intendencia acordó con estas organizaciones y también con el movimiento de clasificadores la posibilidad de intercambiar el carrito con el caballo y de darles el motocarro en su lugar. Y se inició digamos, un programa muy preliminar, era unas 20-25 personas que hacían principalmente tareas de limpieza en algunas zonas de la ciudad, bajo un acuerdo con la intendencia del monotributista Mides, que es una categoría tributaria que se estableció en el TOCAF, para lo cual, la intendencia, cualquier organismo público, puede contratar de manera

directa a una persona que por su nivel socioeconómico, en este caso, la tarea de clasificación... se registra ante el Mides y el Mides le permite ejercer como una empresa unipersonal bajo esa realidad tributaria, que le establece un tope de ingreso y por otro lado, le establece una simplificación en el pago de tributos ¿no? Eso además es por un período de tiempo, son unos cinco años, y además, de alguna manera, por un seguimiento de protección desde el punto de vista social y de generación de capacidades, digamos... tiene que estar enmarcado en un programa social, digamos, ¿no? Entonces, se empezó con esas experiencias, entonces, lo que sucedía es que bueno, el clasificador entregaba su carrito y su caballo, se le daba el motocarro, el motocarro se le daba... un cincuenta... se le daba enteramente, o sea, comprado por la intendencia y del cual el costo... el 50 por ciento se le donaba.. eh... se hacían cambios por el carrito y el otro 50 por ciento se lo pagan en cuotas deducidas de sus ingresos de las actividades que generan para la intendencia. Y bueno, ese programa, que al principio los clasificadores tenían mucha aprehensión porque incluso, a veces, el caballo... ellos lejos de interpretar que estaban en un daño, ellos los consideran a veces parte de la familia... es una persona... por no decir un animal, es una persona esencial en la tarea del hogar, y bueno, lo cuidan porque evidentemente... entonces, obviamente que hay hasta un tema afectivo, el caballo cuando es entregado a la intendencia va a un adoptante, que estas organizaciones tienen una red de adoptante que generalmente son gente que tiene terrenos en el interior donde habitan otros caballos, y bueno, ellos están ahí en libertad, digamos, y dentro de esos terrenos, se les cuida, se les alimenta, y tal vez, se les informa a la familia original del estado de sus caballos de manera periódica. Y eso también es una... ellos pueden tener la seguridad de que el caballo puede estar en condiciones adecuadas.

Y bueno, con el advenimiento del WhatsApp empezamos a encontrar que este esquema de motocarros tenía una flexibilidad muy grande para un montón de tareas, entonces, empieza a surgir el tema del bolsón, el tema de la limpieza de los contenedores, el tema del retiro puerta a puerta de residuos voluminosos, tipo una televisión, una cocina, un electrodoméstico, un mueble, podés retirarlo puerta a puerta. También... eh.. cómo se llama... pueden haber surgido otras tareas de limpieza, mediante un problema de limpieza en una plaza viene el motocarro finalmente... este... el retiro de podas... O sea, tenemos como una versatilidad muy grande en esto que se logística de última milla ¿no? O sea, es un vehículo pequeño de fácil agilidad en la ciudad, que te permite ese retiro puerta a puerta, y poder llevarlo a un centro de acopio intermedio y de ahí puede agarrarlo un camión y hacer los desplazamientos más grandes. Entonces, hemos encontrado una herramienta de versatilidad que asociado a un WhatsApp, de alguna manera, se generan más oportunidades a través de esa versatilidad.

No sé si les contesté la pregunta, perdonenme si me desvié un poquito...

S: No, excelente, excelente... se entiende la vinculación, primero que nada, y después la manera que se asocian estos dos sistemas digamos, lo que tiene que ver con los motocarros y como WhatsApp también apoya mucho a todo lo que es la dinámica ¿no? porque permite que sea muy versátil, que sea también algo rápido, que hoy en día, es lo que también estamos como ciudadanos necesitando en cuestión de buena limpieza y recolección de residuos. Yo te quería hacer una pregunta Ignacio y es que respecto al proceso de recolección del sistema ¿cómo es desde que el ciudadano se pone en contacto con la intendencia hasta que la basura es llevada al punto final?

L: Bien... hago un comentario nomás de una cosa que ahora me di cuenta que me faltó en la pregunta anterior, que es el origen de los motocarros... Ellos son... La mayoría son exclasificadores que se generan a partir de listas de relevamiento de clasificadores prácticamente en barrios de la periferia, en asentamientos, que hacen tareas con carritos, de clasificación. También tenemos un grupito muy pequeño de unos 10... hoy son unos 106 motocarros que hay... eh... que son... trabajamos con la Dirección Nacional del Liberado y la Fundación Caleidoscopio que es la que hace tareas de reinserción laboral de expresos. Entonces, también tenemos un grupito que también está en esa misma... hace uso de motocarro en esa misma modalidad, en este caso, con un trabajo conjunto con esa fundación. O sea que siempre estamos hablando de personas que están en un programa social, la gran mayoría de ellos es inclusión social de clasificadores pero también de reconversión laboral de personas que habían sido privadas de libertad.

En relación a la pregunta esa última que me hacías, bueno, cómo funciona... vamos a hablar de la modalidad de limpieza de contenedores. Bueno, los contenedores hoy en día tenemos bueno... eh... un 90 % del área urbana con contenedores, dentro de ese 90 % más o menos un 65-70% está cubierta con el WhatsApp, la idea es llegar a fin de año en todo el área de contenedores. Entonces, lo que hay es un cartel, está pegado ahí, es un sticker que está pegado en el contenedor con una instrucción bien sencilla con el número de WhatsApp bien grande y dice bueno "si usted ve residuos alrededor de este contenedor, mande fotos y ubicación a este número, 0925060...", entonces bueno, muy fácilmente, lo tiene agendado al número o lo digita, manda la foto, puede mandar la ubicación como punto, compartir ubicación, o sino mandando la dirección y el número ¿no? Yo por ejemplo cuando lo uso en calle, pongo la calle y el número de puerta que está frente al contenedor y eso es recibido por

el Centro Operativo de Montevideo, que tienen un grupo de operadores, que lo que hace es manejar esas cuentas de WhatsApp, y lo revisa, y responde una persona... tiene todo establecido digamos las condiciones de respuesta pero es una persona que hace el seguimiento, entonces dice “bueno, muchas gracias por su mensaje, ya está siendo procesado”. Y después... nosotros tenemos un marco de actuación de más o menos unas dos horas, es nuestro umbral de... operacional, nuestro estándar operacional. Entonces, en esas dos horas, ese mensaje es derivado al agente ambiental que está en la calle ¿no? ... se cubre desde las 7 de la mañana hasta las 7 y media de la tarde, y bueno, hay varios motocarros que están en diferentes zonas de la ciudad y el que está más cerca, se le dice, bueno, usted tiene que ir... Entonces, llega, saca la foto confirmando que estuviera en las condiciones que habían sido indicadas, hace la limpieza, y vuelve a tomar una foto que se le manda eso al COM... y entonces, el COM la recibe da la tarea como finalizada, le manda la foto al vecino diciendo que la tarea ya está cumplida ¿no? Siempre la tarea se trata de hacer dentro de las dos horas, a veces el mensaje... llega un poco más tarde la respuesta, pero se le avisa eso ¿no?... bueno, nosotros teníamos en el año 2020, bajo una modalidad... uno podía llegar a hacer un reclamo sobre limpieza de contenedor que existía en la app de SUR, también teníamos a través de correo electrónico o llamando a la intendencia. Nosotros manejábamos... dábamos respuesta a unas 6.000 atención en limpieza alrededor de contenedores en el año. Bajo el nuevo sistema pasamos a 180.000... este.. y tenemos días... por ejemplo, tuvimos un paro importante el día sábado, hoy ya están restablecidos desde el domingo los servicios pero tenemos algún retraso en algunas áreas de la ciudad, donde obviamente se reciben esos WhatsApp... y bueno, el día de ayer creo que más o menos tuvimos unas 1.500 actuaciones en un día, o sea que dense cuenta que comparado con los 6.000 en el año, la capacidad de respuesta es muy alta y eso también habla de que el servicio la ciudadanía, lo usa. Nosotros tenemos unas 25.000 personas que todos los días... o sea, que son como usuarios frecuentes del servicio, y que además es muy interesante porque no solamente hacen el pedido de limpieza del contenedor que tienen en su casa sino que a veces salen a caminar, o van a otro barrio, e igual mandan “mirá, encontré esto”, este... lo mandan... y se genera una relación digamos de... una asociación entre el vecino que está preocupado y que quiere colaborar con la posibilidad de respuesta de la intendencia. Creo que eso es valiosísimo desde el punto de vista de... tanto del vecino que ve una intendencia que le responde, que está activa, que genera una solución de limpieza pero él también se siente una persona que colabora en la limpieza de la ciudad. Eso nos pasa muchísimo, de que tenemos gente que tiene una sensibilidad muy grande por la ciudad, por la cuestiones de limpieza, por

el reciclaje y quiere ser parte de la solución de una manera voluntaria, gratuita, porque uno podría pasar de largo y decir “qué me importa, que lo arregle otro”... y al contrario, tenemos gente sumamente activa y esto es importantísimo de esta herramienta. Así que bueno, ese es el camino de lo que puede ser limpieza de contenedor. También lo otro puede ser, yo tengo una cocina en mi casa, mando... mirá, me quiero deshacer de ella, entonces, mando foto... eh... se acuerda... entonces, generalmente, 48 horas, se pone un horario... antes tardaban una hora... el motocarrero viene, toca timbre, el vecino tiene que bajar, si es un apartamento, hasta la puerta su cocina o su mueble... el agente ambiental lo pone en el motocarro, y si es un mueble o un electrodoméstico que tengan posibilidades de ser revalorizado, porque se le puede extraer material valioso para reventa o si puede ser arreglado para un nuevo uso, eso va a una nueva cooperativa de clasificadores que hoy están recibiendo eso... desde hace menos de un año... están recibiendo esos voluminosos. Muchas veces, le extraen las partes más valiosas, por ejemplo, un lavarropas, el motor se puede reutilizar, tiene un circuito de venta, todo formalizado además, para hacer reuso de repuestos. También sacan metales, los pueden vender en las chatarrerías, y eso está generando un ingreso a esas personas en un segundo nivel. Antes estas cosas terminaban en Felipe Cardozo enterradas, bueno, ahora se le está dando segunda vida. Y ellos también han sido capacitados... quizás algunos electrodomésticos, microondas, heladeras, cocinas, están reparando, están volviendo a poner en venta. También el caso de los muebles, también es interesantísimo, porque le da una segunda vida, a algo... hay como esa cultura del use y tire, del deseche y cambie. Capaz que uno en otra época estaba 20 años con la misma heladera, y bueno, ahora a los cinco años capaz que la renuevan, capaz que no es mucho lo que les falta arreglar, capaz que es arreglar un pequeño cañito o un compresor, ellos ya saben hacerlo, y lo ponen de vuelta en venta... se genera un nuevo ingreso ahí y, de vuelta, desde el punto de vista ambiental es muy positivo. Así que ahí tenés otro caso. Y el otro, el del bolsón ¿no? que es otro número de WhatsApp 092 250 255, pido el bolsón, me lo traen, y empiezo a llenarlo, cuando está a punto de llenarse, mando foto, y en 48 horas me lo vienen a buscar, y me dan un nuevo bolsón, Y ese bolsón se lo lleva el motocarro, hasta un centro de acopio intermedio, después se juntan varios bolsones, se pasa a un camión compactador, solo de reciclables, y se manda a la planta de clasificación. Y también es muy bueno porque al hacerse la clasificación dentro del hogar... nosotros siempre decimos ¿no? lo que va a en el bolsón es papel, plástico, cartón, latas... limpio, seco y compactado. Entonces, si uno tiene el bolsón en su casa, no quiere llenarlo de basura quiere dejarlo el material lo más limpio posible. Por ejemplo, yo que hago reciclaje acá en mi casa, tengo una semana, semana y media lo reciclable. Yo lo llevo hasta

un supermercado aquí cerca ¿no? Y uno no quiere tener lo... si tengo algo sucio... siempre el ejemplo que uso es la caja de pizza ¿no? la caja de pizza está toda sucia, eso genera olor, entonces el indicador perfecto para saber que tiene que ir para el residuo mezclado ¿por qué? porque el bolsón tiene que ser residuos limpios que permitan la segunda clasificación. Y eso también ha sido muy bueno porque las plantas de clasificación que trabajan clasificadores haciendo clasificación manual, también reconocen que de los bolsones, el 90 o 95 % de lo que llega allí, se recupera, comparado, por ejemplo, con... nosotros tenemos acá en el Municipio B el sistema de contenedores de CAP, que hay unos que son de color naranja, que se usan para reciclables, y que a veces se recupera 30-35 % solamente ¿por qué? porque viene contaminado, viene sucio, le ponen basura arriba, entonces, ahí se pierde ese material, el cartón se pudre enseguida, el papel lo mismo, el plástico es lo más difícil, es mucha mezcla....

S: Claro, súper entendible. Sí, es todo un proceso bastante... que abarca como muchas cosas, ¿no? Porque por un lado tenés la comunicación de que materiales tienes que tener dentro del bolsón que la persona también se eduque con lo que es el mecanismo, lo que es la estrategia y también eso no, la apropiación que tiene cada persona dentro de lo que es la estrategia, la apropiación que tiene cada persona con el número de teléfono de que ya lo tenés agendado en WhatsApp y podés disponer de él para, en cualquier momento, utilizarlo porque estás en un barrio pero no es el tuyo y también quieres utilizarlo por ejemplo... ¿Cómo inciden las características de los diferentes barrios a la hora de utilizar el sistema de WhatsApp en contenedores? ¿Eso implicó implementar mecanismos diversificados de acuerdo a la realidad? En caso de que sí, ¿cuáles?

L: En el caso de bolsones hay un tema de seguridad en alguna zona, donde a veces se soluciona si el agente ambiental es de la zona porque lo conoce entonces no hay problema. Pero en algunas zonas de la ciudad donde hay problemas de seguridad, por ejemplo, algunos agentes ambientales se ven intimidados de entrar, entonces a veces hay algunas zonas que después de determinada hora después de las cinco de la tarde... entonces ahí hay un cuidado entonces algún servicio queda para la mañana siguiente o si es un agente ambiental de la zona si lo trabaja sin problema. Después también tenemos, obviamente el uso, la intensidad de uso, de un conteo, del uso, claro hay lugares en donde hay más densidad habitacional, donde hay más contenedores, hay más también presencia de hurgado, generación de residuos de gente en situación de calle, lo que hace es revisar el contenedor, saca residuos para afuera, genera

problemas relacionados con el contenedor, esas son zonas digamos de una tensión mucho más extensa. Lo que también hemos hecho a través de esos conteos es generar algunas atenciones preliminares, ¿no? ¿Qué quiero decir con esto? Mirá, nosotros tenemos un contenedor, en una esquina particular... entonces uno dice bueno mira, todos los días de mañana estoy recibiendo acá, un WhatsApp. Entonces lo que nosotros hacemos es... incorporamos en algunos circuitos estables que tenemos entonces antes ya, al inicio del todo ya se van a ver ese contenedor porque ya saben que va a haber algo ahí entonces cuando el vecino pasa ya está limpio antes de avisar entonces ahí vamos aprendiendo también a donde ir y eso también tiene una lógica de heterogeneidad territorial. Nosotros vamos de alguna manera aprendiendo y ajustando nuestro servicio en función a eso.

S: Claro, si, se ven como esas oportunidades y se aprovechan...

J: ¿Y diferencias entre los barrios en cuanto al uso de la tecnología que implementan para recoger?...

L: Aquello... nosotros vamos mes a mes avanzando un poquito más. Obviamente, aquellos barrios que empezaron primero hoy tienen... (un uso) más intenso. Es como una cosa que se va contagiando de vecino a vecino y también de vuelta, si uno ve nosotros hemos empezado en las áreas más densas de la ciudad, en las áreas menos densas los casos obviamente son menos intensos. O sea si uno ve por ejemplo... bueno hay toda una zona ahí en el norte, en Pocitos, o en el sur de Parque Battle por ejemplo, que es de muchísimo hurgado, hay muchos de situación de calle en el parque, durante la noche. Tenemos algunas cuadras donde los edificios qué hay tenemos cuatro o cinco contenedores en una situación bastante crítica. Pero bueno, hay como diferentes situaciones en la ciudad y de alguna manera el sistema naturalmente se va adaptando a eso porque como es a demanda de los vecinos, de alguna manera se va adaptando a diferentes realidades de uso y de intensidad.

G: ¿Cómo utilizan los datos de los ciudadanos? ¿Piensan mejorar o redireccionar esas acciones?

L: Bueno, por ahora en dos grandes cuestiones. Uno es la adhesión al uso y la demanda del uso y eso lo que nos permite a nosotros es ir programando... por ejemplo ahora ya tenemos una definición de tenemos unos 106 cómo les decía antes, motocarros, y ya definimos la

incorporación de cuarenta más, o sea esto nos permite decir bueno mira, la realidad es esta y ahora el incremento tanto en área como en usos y de servicios sigue aumentando entonces está en nosotros planificar la incorporación de nuevos agentes y eso también genera una nueva oportunidad interesante de uso social real ¿no? Porque es una demanda real de uso y seguramente es muy positivo. Y la otra tiene que ver cómo lo otro que decíamos, nosotros ya vamos generando de alguna manera, documentando cada punto que fue solicitado vamos haciendo esos conteos institucionales en una base de datos y se va generando un visualizador, eso nos permite a nosotros tener islas de calor o sea de puntos calientes digamos en donde nos permite generar conocimiento y una mejora en el servicio. Nosotros de alguna manera vamos retroalimentando la estrategia en general y eso puede implicar, por ejemplo bueno capaz qué hay que poner más contenedores o es un lugar en donde tendría que cambiar el sistema de recolección, o por ejemplo también, si nosotros vemos la parte de bolsones que tenemos una demanda de un edificio particular muy alta, bueno capaz que ponemos un segundo bolsón o cambiar ya a un sistema de contenedor de plástico interno y que lo pasen a buscar con el camión, o sea nos permite generar conocimiento sobre cuál es la mejor herramienta y vamos trabajando con una lógica adaptativa en función de los datos que venimos levantando. O sea hay una estrategia de que cada solicitud se vuelve un dato para gestionar es fundamental.

J: Quedan algunas preguntas de Comunicación como para no quitarte demasiado tiempo más, por ejemplo, ¿cómo es la comunicación entre las áreas de limpieza y el resto de las áreas de la intendencia a partir de la implantación de este sistema de WhatsApp en los contenedores?

L: Bueno, cómo les decía, quien hace la operación de recepción y distribución de la tarea es el centro operativo de Montevideo que justamente es una oficina que tiene una transversalización de la intendencia donde genera intercambio con otras... por ejemplo también a veces se recibe alguna denuncia, una foto de algo que está sucediendo en un lugar específico, un comercio que está tirando residuos en un contenedor o un vecino que dejó la poda afuera y eso por ejemplo se deriva a convivencia departamental con inspección general que hace una revisión y bueno nos ha pasado que hemos multado gente a partir justamente de la denuncia que llega a través de WhatsApp y esa versatilidad que tiene el Centro Operativo de Montevideo de comunicarse con todas las áreas nos permite coordinar de manera adaptativa cuasi a tiempo real cuestiones que bueno que en otra época había que mandar un expediente y obviamente, la poda que está al lado del contenedor fue hace una semana, eso

obviamente nos da una rapidez en la acción que incluso nos conecta con la intendencia de manera directa.

Ustedes no trabajan en serie mirando el problema, trabajan todos viendo el problema juntos. Y eso ha implicado un cambio en la gestión bastante profundo.

G: Mismo Guillermo Moncecchi nos comentaba que tuvieron que mejorar la comunicación entre ustedes, ¿cómo fue ese proceso?

L: Bueno también ahí, nosotros también... nos manejamos a veces también con WhatsApp a la interna, pero bueno lo que tenemos son instancias... o sea, la intendencia es una institución muy vertical, muy compartimentada, entonces nosotros hemos generado como instancias de trabajo generalmente a nivel de las direcciones donde nos permite articular. Entonces por ejemplo hoy tenemos muy aceitado el vínculo entre el estado de la recolección de residuos y la gestión de motocarros que son dos áreas distintas entonces a través de sistemas de información hoy todas las mañanas recibe el equipo que maneja los motocarros cuáles son los lugares de la ciudad que tienen más atraso en la recolección entonces pueden también disponer de vehículos en la zona porque saben que una hora después van a estar recibiendo mayor demanda de situación de limpieza y ese intercambio de información de alguna manera agiliza digamos las condiciones de respuesta basado en un intercambio que antes no se daba, eso dato que era para mí ahora ese dato se comparte y hay otro que está de alguna manera vinculado a ese dato puede también aportar su gestión y generar un nuevo dato que también le puede servir al otro

J: En otra de las entrevistas, por ejemplo, hablábamos con el jefe del Municipio B en materia de operativa y nos decía, bueno, él venía también de administraciones anteriores entonces tenía toda una película de lo que habían sido las diferentes campañas implementadas a diferentes niveles en materia de limpieza, y hacía referencia a la campaña de clasificación de residuos y cómo había comenzado bien en su momento, en la administración pasada me refiero, y bueno después, por la campaña de comunicación que cae durante dos meses y eso hace desinflar un poco la iniciativa de la gente y que la gente lo conozca. En ese sentido ¿Cómo se concibe acá la comunicación, la estrategia de comunicación a la hora de implementar este tipo de acciones de limpieza?

L: El tema de comunicación es esencial porque de alguna manera es el puente que te permite atar esas dos cosas que decíamos hoy, la operación del servicio público con la participación ciudadana. Y ahí nosotros hemos optado por esquemas de comunicación muy simples o sea dar un mensaje muy concreto y muy claro, y además asociado al servicio, o sea, no nos interesa decir “ah que lindo reciclar”, no. Nos interesa decir, “mira, acá tenes este bolsón que te permite hacer esto y esto de esta manera”, bien simple. Entonces atar el mensaje con la herramienta es un elemento sustantivo o sea no es la comunicación del deber ser sino de la acción concreta y eso para nosotros ha sido clave, porque para nosotros ahí es donde se produce el cambio cultural. Si uno dice “ah mira, recicla” ¿no?. Es tenes acá el bolsón para reciclar y eso permite generar un proceso de reciclaje ¿no? Y obviamente el bolsón tiene que tener su mensaje también no? Un mensaje también muy simple, es decir, que materiales, cómo tienen que estar, entonces hemos visto algunos videos por ejemplo de distintas ciudades que te explicaban “ah este plástico sí, este no”, o sea sumamente complejas que además no tenía sentido dentro de nuestro sistema porque en nuestro sistema va todo a un depósito de clasificación manual esa segunda clasificación más fina la hacen esos clasificadores sin ningún problema. Pero si yo le cargo eso al vecino con todas esas complejidades, va a decir pero que tengo que hacer con esto? Entonces se vuelve algo que le es inútil o contra intuitivo entonces tenemos que generarle un mensaje sumamente claro simple y que bueno, si hay algún elemento que ajustar nosotros sabremos en qué momento de la cadena lo ajustamos sin ningún problema

J: ¿Y en qué etapa está ese cambio cultural que hacías mención y forma algunos de los ejes que también transmitías a lo primero de la entrevista?

L: Creo que es un tema difícil de evaluación objetiva digamos desde el punto de vista cualitativa pero sí les puedo decir del sentido, a nosotros lo que nos pasa es lo siguiente ¿no? En reuniones que tenemos con los vecinos hablan de un nuevo sentir o se que hoy estas herramientas.... No es algo lejano digamos, o sea es... es algo cotidiano en su vida, “bueno, yo uso whatsapp tengo el bolsón en mi casa”, y cada vez uno escucha más eso y eso me parece que es de alguna manera lo que te permite dar claridad del que sistema está andando lo que te quiero decir es que esto no es algo que esté generando un problema sino al contrario, hay cada vez una adhesión mayor digamos. Y bueno creo que sí queda, por ejemplo, en algunos casos nosotros con el bolsón habíamos empezado con edificios de varias unidades y fuimos ampliando a diez, a cinco y hoy está liberado a una casa unifamiliar, si tienen su

propio bolsón digamos, y a veces lo que nos pasó es que nos mandan “¿cuando van a venir con sus sistema de reciclaje para un vivienda?”. Y nosotros no, no, miren que ya hace seis meses... “ah ta bárbaro, lo pido”, y ahí nos damos cuenta de que faltaba un mensaje que no había sido suficientemente difundido, a pesar de que fuimos a la prensa, a hablarlo, lo hemos comunicado en nuestra web y nos damos cuenta de que todavía falta más. Y veo que ahí honestamente el asunto más fuerte es el boca a boca ¿no? O sea, “ah si, yo lo uso en mi casa y está bien”, a veces nos ha pasado de salir con amigos que obviamente me preguntan, pero siempre hay uno que tiene el bolsón en su casa y que en realidad el que mejor puede contarle es el que lo tiene digamos ¿no? Y dice “pa, sí yo lo uso de esta manera, coso... anda todo bien!”. Tomá, te paso y pedilo vos, yo que sé... es fácil.

S: Y claro, la idea es seguir comunicando que se está haciendo el uso de WhatsApp para los bolsones y para la recolección de residuos en contenedores ¿no? En este sentido, ¿han evaluado también ampliar la comunicación en medios digitales?

L: Sí, nosotros seguramente... por ahora estamos actuando en esa lógica de... obviamente el tema de redes lo manejamos siempre en la intendencia y el sistema de limpieza está en un punto importante de la agenda de redes... y entiendo que si, la idea es poder... asociado a determinadas acciones que vamos poniendo sobre la mesa, generar campañas asociadas. No soy el más experto en ese tema, ahí tenemos nuestros expertos en comunicación en el equipo, pero bueno siempre hemos trabajado con ellos bueno, cómo cuando fuimos a las plazas sin papelera, o bueno cuando se lanzó ahora el tema del WhatsApp que se usaba también para voluminosos nosotros estamos por ahora por lanzar una estación ambiental para el tema de podas... bueno siempre hay un mensaje comunicacional que se genera y se trabaja tanto en prensa como en redes como en medios digitales para generar eso ¿no?

G: Básicamente, ¿qué evaluación hace de la comunicación de este sistema de WhatsApp en contenedores y si todos los ciudadanos lo conocen desde tu punto de vista?

L: Hasta ahora con las personas que hemos hablado lo conocen y lo conocen tanto personas que están en el área cómo gente que no y que justamente lo pide o cuando es que llega, este año va a llegar a toda el área contabilizada, creo que ya es conocido porque uno cuando anda por la ciudad ve los carteles pegados a los contenedores y el tema del uso se ha ampliado exponencialmente. Pero bueno, puede ser que haya alguna zona que no lo conozcan todavía o

algún sitio, eso puede ser no tengo un dato concreto pero seguramente sea así. Yo creo que ahí la comunicación, de vuelta, ha sido muy simple, acá el mensaje ha sido “bueno, le pego al propio contenedor”... es una cuestión bien simple y asociada a la herramienta ¿no?

S: Bien táctica.

J: Un dato nomás de contexto Ignacio... ¿Cuántos motocarros hay hoy funcionando?

L: Son 106 los que son de inclusión social y clasificadores y manejamos seis más con diez personas privadas de libertad. Bueno, ex privadas de libertad.

J: ¿Y en los planes está incrementarlo, como decías vos?

L: Cuarenta más este año seguro. Y a empezamos ese proceso, capaz que incluso se compra alguno más pero por ahora son cuarenta entre setiembre, octubre.

.....

Entrevista a la coordinadora de Comunicación del Departamento de Desarrollo Ambiental de la IM, Carolina Lemes, y la integrante del equipo, Evelyn Rodríguez.

Javier: Antes que nada, les pido el consentimiento para poder utilizar, para el Trabajo de Grado y les pido. Tú sos Carolina.

Carolina: Sí.

J: Comunicación, Desarrollo Ambiental.

C: Sí.

J: Y no sé si...

Evelyn: Y Evelyn. Trabajo con Caro.

C: Forma parte del equipo de comunicación.

J: ¿El apellido?

E: Rodríguez.

C: Evelyn Rodríguez.

J: Perfecto. ¿Desde cuándo te desempeñas en el cargo?

C: Desde 2018.

J: ¿Qué competencias abarca?

C: Bueno, nosotros trabajamos internamente con todo lo que es el área de comunicación de Desarrollo Ambiental y sus diversas divisiones, Limpieza, Saneamiento y Gerencia Ambiental, y tenemos una amplia gama de tareas que van desde comunicación interna entre los servicios, o sea para los funcionarios, y después todo lo que es externo y en comunicación con la División de Comunicación.

J: ¿Qué número de funcionarios tienen?

C: En comunicación somos 3, yo que soy la coordinadora y 2 pasantes.

J: ¿Coordinan con comunicación central, digamos?

C: Coordinamos con comunicación central pero nosotros somos el nexo entre las áreas de Desarrollo Ambiental. Recabamos la información y las necesidades que tiene cada equipo, y ahí definimos qué materiales, cuál va a ser la comunicación, a qué público se va a dirigir y lo trabajamos a nivel diseño, prensa, redes con la División de Comunicación y con la propia directora.

J: Bien. Y en cuanto a la estrategia de comunicación de Desarrollo Ambiental, ¿qué eje podés dimensionar y en qué consisten?

C: Bueno, en realidad es muy amplio y la estrategia se plantea más a nivel político de cómo y cuándo comunicar. No es algo que surja desde el equipo de comunicación, sino que los lineamientos se dan a nivel de la dirección que es un cargo político.

J: ¿Qué lineamientos toman ustedes para...?

C: Y bueno, la estrategia en particular que propone el departamento, que se enfoca más que nada en Montevideo Más Verde y las estrategias que tiene en relación a Limpieza, Calidad del Agua, Saneamiento y todo lo demás que es transversal al resto de los departamentos.

J: En materia de Limpieza, concretamente, ¿qué acciones se ejecutan?

C: ¿A nivel de comunicación?

J: Sí.

C: Y bueno, se alinea más que nada, como te comentaba anteriormente, a la estrategia propia que tiene la División Limpieza en relación a las acciones que desarrolla en el territorio, sea Montevideo Más Verde En Línea, sea incorporación de nuevos contenedores, sea cambios en el sistema de recolección, o internamente con sus funcionarios.

J: ¿Y qué lleva a implementar un sistema de comunicación en la ciudadanía a través de WhatsApp?

C: Bueno, en realidad no es una decisión, de nuevo, que surja desde comunicación de Desarrollo Ambiental, es una línea política que se estableció desde la propia intendenta y desde el director del Departamento, y nosotros lo que hacemos es evaluar junto con los creativos y la directora de comunicación cómo comunicamos eso a la población. Pero más que nada es una línea política.

J: De todas formas, ¿podés mencionar alguna característica que tenga el sistema?

C: ¿Cómo funciona?

J: Sí, y por qué elegir WhatsApp y no otra herramienta para la comunicación.

C: Entiendo que es el canal y el medio que utiliza más la población, más allá de que existen otros canales donde la Intendencia y propiamente el Departamento de Desarrollo Ambiental accede a solicitudes y/o reclamos relacionados a Limpieza, es una herramienta que utilizamos a diario todos y la que más fácil acceso tiene y llegada tiene, y por eso se elige ese canal, digamos, que es WhatsApp.

J: Y en particular, ¿qué estrategia están implementando para darlo a conocer a la ciudadanía?

C: Bueno, se implementó los adhesivos colocados en contenedores, que fue como lo más masivo que hicimos el año pasado cuando se intentó ampliar las zonas de cobertura, que eso depende también del Centro Operativo de Montevideo que son quienes gestionan los dispositivos, que son los motocarros que hacen la recolección de esos reclamos, la atención de esos reclamos. Y después, hicimos comunicación en redes, a través de spots, y bueno, intentamos posicionarlo a través de pautas específicas.

J: Nos decían las autoridades que se agrandó en un momento el tema del pegotín en los contenedores y eso...

C: En la anterior administración se instaló un plan piloto que era solo en un barrio del Municipio B, una zona del Municipio B, y otro del CH, y el adhesivo que se había colocado en los contenedores era más fino, o sea el tamaño era más pequeño, si vos lo veías en los contenedores que estaban dentro de la zona de cobertura. Y lo que se hizo en esta nueva administración al implementar esto en más zonas de la ciudad y en más barrios, fue utilizar las dos caras de los contenedores, las dos tapas en realidad, y ampliar el número para que tenga mayor visibilidad y reconocimiento, porque el otro como que te tenías que acercar mucho, entonces bueno, se optó por que vos puedas ir en el auto o en el ómnibus y si identificás ese problema lo puedas reportar.

J: ¿Y eso qué resultado dio?

C: Muy bueno, muy bueno, sí.

J: ¿Por qué?

C: Sí, estuvo muy bien. Creo que el impacto más allá de, por eso te digo, más allá de las publicaciones en redes sociales o las pautas que se hayan hecho, creo que el mayor impacto que tuvo fue cuando en diciembre del año pasado hicimos una pegada masiva que fue sí, fin de diciembre creo que fue, más para las fiestas, que se colocaron en todas las zonas, en todos los contenedores.

J: ¿Eso prendió más, digamos?

C: Sí, sí, sí. Eso dio a que la gente pudiera reconocer el servicio como tal y creo que lo que hicimos a nivel comunicación y a nivel estrategia visual en redes fue como visualizarlo y que la gente hiciera el nexo. Pero al haber puesto algo que vos te das contra eso cuando te acercás al contenedor, es diferente el impacto que tiene.

J: Claro. Y en otras acciones, por ejemplo redes sociales, ¿qué feedback encuentran por parte de la gente?

C: Bueno, hay muchas que son muy positivas, creo que son las que más, hay otras que no tanto, que son, bueno, vos estás generando un servicio adicional, digamos, cuando la gente no entiende por qué se genera ese entorno al lado del contenedor en cuanto al residuo. Digo esto y capaz que me explayo un poquito más, que es: se supo que la Intendencia tiene que asegurar que el contenedor y su entorno tiene que estar limpio. La gente por sí sola creo que no entiende cómo se genera que esos residuos estén afuera. Los diversos motivos son: que pueda haber hurgadores, que el contenedor esté lleno y que la persona cuando va a depositar en vez de decir “Ta, el contenedor está lleno, me llevo la bolsa a mi domicilio”, lo deja igual al lado. Después hay animales que lo pueden romper y eso se dispersa en el entorno del contenedor. Y bueno, nada, está la lucha entre si es una mala gestión de la Intendencia que por eso se genera eso alrededor del contenedor o son motivos externos que la Intendencia no puede controlar como por ejemplo los hurgadores.

J: ¿Cómo, digamos, administran justamente ese tipo de inquietudes, reclamos?

C: Bueno, esos los trasladamos para que a nivel redes, que es por donde nos llegan, digamos, lo trasladamos. Incluso, las autoridades tienen sus propias redes y lo pueden visualizar, pero sí tenemos ese feedback con ellos, incluso a nivel del equipo de comunicación de Ambiente, con el director para que se tomen ciertos comentarios y se puedan evaluar para evaluar mejores.

J: Mencionaste que hay algunos positivos, algunos comentarios positivos. ¿Podés poner un ejemplo de cuáles son?

C: Y, no sé, no se me viene nada a la mente ahora, no sé. ¿Qué tipo de ejemplos?

Evelyn: Como la velocidad en que se terminan resolviendo.

C: Ah, ese es uno, sí.

E: Que tiene efectividad y eso hace que se replique para los demás. Por ejemplo, yo vecina lo hago y luego mi comentario en realidad es “Esto funciona”, aplicalo y en vez de que solo te quejes podés dar una solución, y hay una participación ciudadana fuerte, y es como muy positivo en realidad.

J: ¿Eso genera un boca a boca también entre la gente, de alguna manera, que hace alusión al sistema?

C: O incluso algo que no tiene, no lo generamos pero se genera más en redes sociales, en Twitter, de que cuando nos llegan reclamos por redes, el vecino que ya lo utilizó y está como a favor del servicio porque verificó que funciona y funciona bien es el mismo que incluso le responde a la persona que está haciendo el reclamo diciendo “Che, mirá que esto está. Donde estás poniendo que hay este problema, el servicio está disponible, llámalo y funciona”. Entonces, ahí son como los replicadores los propios ciudadanos.

J: Claro. Siguiendo un punto más con el tema de las redes, ustedes lo que hacen es algún tipo de posteo especial disponiendo las vías de comunicación para hacer ese reclamo, o se hace algún otro tipo de acción puntual de comunicación, o es meramente eso?

C: Sí, la idea, sí. Bueno, en particular, en diciembre del año pasado cuando se ampliaron las zonas de cobertura y con el ingreso de mayor cantidad de motocarros, que fue eso como el disparador de poder ampliar las zonas, se hicieron spots particulares que se publicaron en todos los medios, e incluso también en radio, y eso se hizo en diciembre. Después, durante el año lo que hacemos es posicionarlo en los posteos semanales, mensuales, para poder reposicionar los servicios, pero es uno de los más conocidos Montevideo Más Verde En Línea, sin dudas. Además, de el de bolsones.

J: Vos mencionabas un poco el tema de la Participación Ciudadana, un poco ampliar dentro de la estrategia de comunicación. ¿Qué peso tiene o qué rol tiene el tema de la Participación Ciudadana, a la hora de cranear esa estrategia de comunicación?

C: Bueno, una de las estrategias que estamos llevando adelante es a través de la incorporación del Plan B que lanzó la intendenta, la incorporación del programa de voluntariado que en esas instancias que tenemos con ellos los invitamos al diálogo y a que ellos nos puedan trasladar a través de sus experiencias y desde sus propios colectivos, porque hay mucha gente que forma parte de ciertas ONG o de comisiones barriales. Trasladarnos como las inquietudes; no son reclamos o denuncias sino eso, inquietudes temáticas que identifican en los diversos territorios para que nosotros podamos a través del diálogo con el resto de los voluntarios evaluar qué es lo que ellos creen que podría hacer la Intendencia para generar una solución, y después trasladarlos a las autoridades para que bueno, tomen conocimiento y puedan implementar ciertas acciones. Pero desde ahí se toma como el vínculo y es algo que se ha estado como implementando ya desde, creo que fue junio; mayo/junio.

Incluso, Montevideo Más Verde En Línea es un ámbito de participación. Por más que sea a través de un canal que es WhatsApp, nosotros estamos invitando a las personas a que nos digan “Está este problema en la calle y necesitamos que lo vengas a solucionar”. Si no existiera esa herramienta, no tendríamos la participación del vecino; sería solo la Intendencia haciendo su gestión.

J: Entonces, no la definís solo como una herramienta de comunicación, nada más, unidireccional, sino que apela al ida y vuelta, la participación de la gente.

C: No, no, no. Incluso la comunicación en el WhatsApp es personalizada porque del otro lado del WhatsApp no te atiende un bot, es una persona que recibe el reclamo y le responde. Y

cuando sucede fuera de zona, donde todavía no está siendo desarrollado el servicio, los reclamos son trasladados a las áreas correspondientes. No es que le decimos al vecino “No entra dentro de tu zona”, sino que lo derivamos y le dan seguimiento, incluso, para después poderle dar una respuesta a través del mismo WhatsApp.

O sea, que ahí también se genera como el ámbito ese de participación y de involucramiento de decir ta, no es que simplemente aceptamos que nos des el reclamo para el cual está habilitado este WhatsApp, sino que intentamos dar otro tipo de soluciones. No quiere decir que salgamos a comunicar “Por este WhatsApp recibimos todas las quejas de todas las problemáticas que se identifiquen en territorio”, sino que bueno, en las particularidades que hay muchos, la verdad que hay muchos, porque entiendo que el WhatsApp invita como “Ta, si responden rápido y dan una solución rápido a esto puede que me puedan solucionar otro tema, lo mando por ahí, no lo mando por otro canal” que debería ser el lugar correcto.

J: Claro, exacto.

Guillermo: Claro.

C: Entonces, nada, por ahí también.

G: ¿Qué mensajes fueron utilizados para involucrar a la ciudadanía en la gestión de los residuos y por qué?

C: ¿Hablando desde WhatsApp?

G: Sí, sí, o sea, en general.

J: En general, sí, dentro de la estrategia algún mensaje que abunde, digamos.

C: Claro, sí. Se invita a, si vos identificás algo, si ves residuos fuera del contenedor, mandá un WhatsApp.

G: Claro.

C: O sea, apunta a la persona, específicamente, y no habla, no sé, como más general.

G: Claro.

C: No sé si es por ahí la respuesta o cómo... O sea, es súper directo el mensaje: “Si tenés residuos, mandá una foto y la ubicación que lo vamos a limpiar”. Y te dice lo que vamos a hacer.

G: Claro.

C: O sea, no es que “Mandá una foto y veo lo que hago”. O sea, lo vamos a ir a limpiar. Incluso la respuesta que se da por WhatsApp es que el plazo de respuesta que tiene la Intendencia límite son 2 horas. Y en esas 2 horas la Intendencia después de lo que lo hace te manda... Te devuelve la foto mostrando que se cumplió en ese plazo, y si no se cumplió en ese plazo o se demoró el servicio por X razones, te avisa que está demorado también.

G: Ajá, bien. ¿Y cómo miden la recepción de los mensajes por parte de la ciudadanía?

E: ¿Como la respuesta?

G: Sí.

E: ¿Cómo la evaluamos en número o cómo la evaluamos?

J: De las dos maneras.

G: Cualitativo.

C: La evaluación de los números se hace desde el Centro Operativo de Montevideo que ellos tienen el registro de todos los mensajes que llegan, la cantidad mensual, incluso las zonas donde se recibieron más reclamos y cuáles son las que no. Está como más mapeado. ¿Y lo otro qué era? A nivel de...

G: Sí.

J: Más cualitativo, digamos, si hacen algún tipo de evaluación de lo que es la...

E: O sea, ¿en base a la respuesta?

J: Sí.

E: Es más complejo, porque en realidad es muy difícil.

C: Son muchos.

E: No, pero también es como “Yo te envío el mensaje, hay que limpiar esto” y ta, te pueden devolver “Muchas gracias” pero ¿cómo más podríamos tomar?

G: Por ejemplo desde el Observatorio vimos que está distribuido por municipios, por ejemplo, y ese tipo de clasificaciones que van haciendo. No sé si tienen algo más para decir al respecto.

C: No... O sea, se mide a nivel de cantidad de mensajes que se reciben por día, por mes, se sabe cuántas solicitudes se ingresan, o sea cada WhatsApp y después se sabe la zona, o sea que se puede categorizar por municipio. El Municipio A recibió X cantidad de solicitudes tal fecha, y así con el resto. Pero después...

J: No, quizá hacían algún tipo de evaluación un poco más cualitativa de lo que eran los mensajes que se recibían, o por redes, incluso por WhatsApp, como para tener una idea de bueno, cómo impacta el servicio en la ciudadanía y qué percepción tiene la gente.

E: O sea, más a los números sí es lo que se hace, o sea, en base a los números sí se ve dónde se reciben más.

C: Cuáles pueden ser las razones, cuáles fueron...

J: Exacto. ¿Y eso a ustedes les permite redireccionar o reenfocarlo?

C: En realidad, eso igual, el análisis se hace más desde la gestión.

J: Ajá.

G: Claro.

C: Que son quienes... Porque incluso no es que comunicación gestione esos WhatsApp, reciba esas respuestas de los vecinos. Sí tenemos intercambios con los equipos que gestionan eso de decir “Bueno, este mes...” o a veces incluso es muy personalizado de decir “Che, nos llegó esto y respondieron esto. ¿Cómo les parece que podríamos responder esto?” O sea, está trabajado el contenido de esas respuestas, si bien es una persona y esa persona tiene como... No está limitada a qué responder y qué no, hay un equipo técnico que está asegurando que esa respuesta sea la que tiene que ser y no libre de la persona.

Pero se evalúan caso a caso en los casos en los que son algo extraordinario y fuera de lo normal en el reclamo. “¿Por qué estaría sucediendo esto? Si es que el contenedor tiene escombros y está desbordado porque hace 5 días que no se levanta”. Bueno, ¿cuál es el motivo? Se investiga como un poco más. Pero eso, se evalúa más desde la gestión propia del tipo de reclamos que a nivel de comunicación.

J: Un poco Moncecchi cuando lo entrevistamos decía que se plantea la comunicación no como una mera herramienta de la difusión, sino que ya la política pública, en este caso la de la gestión de residuos... La comunicación está pensada como parte de ese engranaje de la política pública. ¿Coinciden un poco con esto?

C: Sí.

J: Y poder desarrollar un poquito desde el punto de vista de la comunicación desde ese concepto.

C: Sí. Creo que la política pública no se piensa excluyendo la comunicación, sino que se nivela como el análisis que ellos propiamente como políticos hacen del impacto que tiene comunicacionalmente de decir cuál cosa o qué no. Y eso es fundamental, incluso para la participación de los vecinos, para el involucramiento y también para que eso funcione y funcione bien. No es lo mismo “La Intendencia aplica esto” a “La Intendencia nos invita a

formar parte de las soluciones”. Y no solo la institución como institución de Intendencia, sino que bueno, es algo más en conjunto y desde el involucramiento de todos.

J: ¿Parte del éxito responde a eso también, en este caso al sistema de WhatsApp?

C: Sí, creo que sí, que se debe mucho a eso, a que todos pueden ser parte de alguna forma. Hay mucha gente que no lo es y que no le interesa capaz, pero creo que más allá si estás de acuerdo a nivel político de lo que hace la Intendencia o no, el servicio lo utilizan y saben que funciona bien.

J: Ajá.

G: Claro.

C: O sea, si bien hay personas que son retractoros (SIC), que te van a venir a decir “Ta, estás poniendo un WhatsApp” y todo lo que les comentaba anteriormente, en relación a cuál es el problema por el cual se genera todo ese residuo alrededor del contenedor, creo que se ha constatado por la experiencia y haberlo hecho de que funciona y funciona bien.

G: ¿Y qué papel juegan las nuevas tecnologías de la información y comunicación a la hora de implementar acciones de comunicación?

C: Bueno, creo que son fundamentales. Lo que les comentaba anteriormente; creo que está enlazado con una pregunta anterior. WhatsApp nada, es una herramienta que la Intendencia estratégicamente se dio cuenta que era buena para implementar este servicio y que más allá de los canales que tiene, que existen y funcionan bien, como son el 1950 3000 o el sitio web a través del buzón ciudadano, WhatsApp es la herramienta que es más utilizada por todos y la que es de más fácil acceso.

A mí no me genera mayor tiempo entrar a WhatsApp como sí capaz el sitio web, esperar que me cargue, entrar... O sea, la cantidad de clicks que tengo que hacer en el sitio no son lo mismo que sacar una foto y en el mismo sacar foto le mando el texto y listo, se soluciona.

G: Y mismo la costumbre, tal vez, ¿no?

C: Exacto.

G: De estar todo el día.

C: Es una herramienta que la usamos a diario todos y que incluso está sustituyendo otros canales de comunicación, y eso tiene sin duda un rol fundamental.

G: Claro, exacto.

C: Hay que saber utilizarla y bueno, darle el crédito que requiere.

J: Sí, y el hecho de no pedirle información a la persona.

C: Exacto. No completar datos. En WhatsApp no se pide datos, entonces eso también... Si lo hacés por el sitio web, te pide todos los datos, incluso tu dirección, por más que vos vayas a hacer un reclamo de otra dirección te pide tu propia dirección, eso también. Bueno, y a través del call center la demora que puede llegar a tener, que aunque sea mínima porque realmente no es tanta, y es uno de los canales que más se utiliza la ciudadanía, eso está constatado... Igualmente unos minutos a la instantaneidad de WhatsApp, no hay comparación.

También eso, la respuesta inmediata, vos... El proceso, digamos, es diferente a nivel de gestión de la Intendencia cuando se recibe por WhatsApp a que cuando se recibe por el sitio web o por el 1950 3000. Eso genera una orden de servicio, que se lo designen a un equipo, que ese equipo vaya, que ese equipo devuelva... que el administrativo devuelva la respuesta. O sea, capaz que lo tenían el mismo día pero la respuesta te llega al otro día. Si vos no volviste a pasar por ese lugar no sabés si la Intendencia lo solucionó o no, en cambio en el WhatsApp es instantáneo y demora 2 horas.

G: Exacto. Y en este contexto de creciente uso de las tecnologías para la comunicación de políticas públicas, ¿qué rol desempeña el comunicador, desde tu punto de vista?

C: Bueno, creo que es fundamental. Que requiere de técnicos específicos que puedan como analizar cuáles son los medios adecuados para utilizar, como se designó el WhatsApp, y si realmente hay comunicaciones que se adaptan a los dispositivos o son otros. A veces, son

otros los canales y es necesario definirlos pero al nivel de la persona y del análisis que pueda hacer, sea un comunicador o un diseñador o lo que sea.

G: Claro.

C: Pero creo que nada, va por ahí. No sé Eve si querés agregar algo.

E: Sí, que en realidad es también las herramientas pero si no está como la figura del comunicador o comunicadora, que en realidad es quien termina analizando, viendo, evaluando y también viendo cómo optimizarlo, caerían solo en estar ahí. O sea, están disponibles para todos pero el uso...

C: Se define.

J: Es como un paralelismo con las herramientas digitales, el comunicador. Es decir, no alcanza con que esté el comunicador sino que el comunicador tiene que ser analítico.

C: Sí, creo que no alcanza... Ahí va, el comunicador se hace de esos dispositivos y la clave está en saber usarlos y usarlos bien, también, porque nos ha pasado de tener que ver, explícitamente, un mensaje y decir "No, esta respuesta para este tipo de persona por cómo la persona te está escribiendo ese mensaje, no es el adecuado. Capaz que hay que llamarlo". Bueno, utilizamos otro. Entonces, creo que es fundamental eso que decía Eve que es el análisis que el comunicador puede hacer de si el dispositivo es el correcto o el medio o el canal.

G: Claro.

C: Así que, por ahí.

J: Ta, y para cerrar. ¿Está cambiando eso, en la administración en general? No solamente a nivel de la Intendencia, a nivel del Uruguay, esa combinación del uso de tecnologías con el rol del comunicador y el involucramiento también en las políticas públicas. ¿Hay como un cambio cultural en ese sentido, que se va procesando poco a poco con este tipo de iniciativas?

C: Y sí. Creo que la ahora es más temprano el uso de las tecnologías, entonces es más amplia la gama de cómo llegar al público objetivo que vos estás proponiendo para cierta comunicación, y eso sin duda es fundamental. Pero más allá de eso, creo que lo importante es eso, ver estratégicamente cuáles son los medios que utilizamos para cierto segmento de la población que nada, si bien falta creo todavía un montón y nuestra población es muy mayor, y que se tiene que estar aggiornando un poco más, nada, creo que está avanzando bien por el lado de las TIC.

G: Bien, excelente.

C: Si tienen alguna otra duda...

J: No, de pregunta no.

-

Entrevista a la gerenta de Gestión Ambiental, Verónica Piñeiro

Javier: El consentimiento para usar la grabación en la tesis de la FIC-UdelaR.

Verónica: Perfecto, perfecto, buenísimo.

J: Estamos con Verónica Piñeiro, gerenta de Desarrollo Ambiental de la Intendencia.
Comenzamos

V: Gerenta de Gestión Ambiental.

J: Gerenta de Gestión Ambiental.

V: La gerencia es de Gestión Ambiental.

J: Bien.

V: Es parte del departamento. Tiene dos divisiones y una gerencia, esa es la gerencia.

J: Bien, perfecta la aclaración. ¿Desde cuándo estás en el cargo?

V: Estoy desde agosto del año pasado, agosto de 2021.

J: Con esta administración.

V: Exacto.

J: ¿Qué competencias concretas tiene el área?

V: Bueno, el área de la gerencia tiene unidades, tiene dos servicios y cuatro unidades. Las unidades se refieren al mantenimiento y gestión de los cursos de agua. Esos cursos y cuerpos de agua quienes hacen la limpieza y extraen residuos o vegetación que esté en los cursos de agua para asegurar que existe un buen sistema de drenaje natural y después también una unidad que es de gestión integral de los cursos de agua. Ellos ven el tema de inundaciones, modelización de cómo funciona el sistema de drenajes para ver determinadas obras o acciones que mejoren esos sistemas de drenaje, en algunas áreas inundables, sobre todo en zonas de vulnerabilidad donde tenemos problemas con gente instalada o viviendo sobre los cursos de agua. Bueno, cómo, de qué manera mitigamos algunos efectos de las inundaciones en esas zonas. Y bueno, también se trabaja en torno a poder trabajar mejor en torno al relacionamiento que tienen las personas con los cursos de agua, ¿no? Muchas veces queda la gente de espalda al curso, y bueno, de qué forma podemos integrar de mejor manera, ¿no? Generando un relacionamiento con el curso de agua y no algo como si fuera una cinta transportadora para que se lleve residuos.

Entonces bueno, esas áreas trabajan en eso. Está la parte de humedales de Santa Lucía, la unidad que se encarga de esa área, del área protegida que es parte del área protegida más grande, pero Montevideo tiene una superficie grande de los humedales ahí. Y la unidad de playas que se encarga de la limpieza de las playas y también todo el tema de las dunas, que se generan nuevas dunas. Bueno, es una unidad que además de hacer limpieza, intenta hacer un manejo de ese ecosistema en torno a las playas, tanto del Este como del Oeste.

J: Esos carteles que uno ve cuando va por la rambla que dicen...

V: Que dicen “Acá estamos en regeneración de dunas”. Es parte de un programa que se realiza dentro de la gerencia, dentro de la unidad de playas.

Y después está el Servicio de Evaluación y Control de la Calidad Ambiental, que es en el laboratorio que está en Punta Carretas, que analiza varios parámetros, varias matrices, para ir llevando un control de lo que es la calidad ambiental en Montevideo. Tiene muchos años de generado ese laboratorio y es quien brinda mucha información para la toma de decisiones a nivel de gestión.

Y después el Servicio de Instalaciones Mecánicas y Eléctricas, que se dedica al tema de ascensores u otro tipo de instalaciones de ventilación, el control de esas cosas y también el control de molestias de ruidos o asociadas a ruido o a (no se entiende). Es más bien... Son las áreas que tiene la gerencia.

J: Bastante amplio. Leíamos que uno de los objetivos del área es evaluar el estado del ambiente y disponibilizar todo lo que es la información esa que vos de alguna manera mencionabas por área.

V: Exacto.

J: ¿Cómo se realiza ese trabajo en particular con lo que es justamente el desarrollo ambiental o con el tema ambiental?

V: Sí, ahí a través de una definición política muy clara de la disponibilización de los datos, el laboratorio o el Servicio de Evaluación y Control de la Calidad desde hace mucho tiempo desarrolla programas de monitoreo en torno a la calidad del aire, en torno a la calidad del agua, el monitoreo hidrométrico de cómo son las lluvias y otras cuestiones ambientales en torno al clima. Y eso, a partir de ahora de la creación del Observatorio, se está disponibilizando de manera automática, ¿no? Los parámetros que se miden automáticamente quedan disponibles y después los análisis que se hacen. También análisis de agua de playas, de agua de cursos de agua a través del programa de monitoreo de los cursos de agua. Bueno, todo lo que ahí se genera se va vertiendo como información para que la gente pueda acceder y conocer esa información.

J: ¿Por qué entiende la administración que es importante que esos datos estén disponibles para la gente?

V: Entiende por un lado porque genera también una participación más involucrada, conociendo de qué se trata el estado de situación del ambiente o la situación del ambiente en el departamento. Se puede conocer cómo es la calidad del agua de los cursos, cómo es la situación en algunos lagos, los lagos urbanos que también va a estar disponible esa información, cómo es la calidad del aire. Eso entendemos que las personas conociendo esa información y accediendo a esa información van a poder tener una participación mucho más involucrada y con información para poder reclamar, proponer e ir controlando también lo que son las medidas de gestión que toma la Intendencia.

J: Justamente ahí abriste dos vertientes por las que te voy a preguntar. Por un lado, bueno, ¿de qué manera usa la Intendencia los datos para redefinir acciones o definir acciones? Y después el otro, la otra pata, la participación ciudadana. ¿Cómo influye todo ese mundo de datos en que la gente participe y de qué manera?

V: Sí, también, ahí va, otra línea de trabajo clara o al menos desde el departamento se hace mucho énfasis es que en las definiciones de gestión estén basadas en evidencia, ¿no? Eso es algo que ha repetido el director y menciona siempre el caso de limpieza y limpieza urbana. Se trabaja de esa manera, ¿no? Obteniendo información del territorio y viendo cómo mejoramos y redireccionamos las acciones.

En la parte de las diferentes dimensiones del ambiente, es lo mismo, ¿no? Nosotros contar con información de qué está pasando con la calidad del agua en algunos cursos nos permite ver y decir: “Bueno, estamos haciendo el control de ciertas industrias pero estamos teniendo un problema en la cuenca o más abajo”. Bueno, eso nos lleva a capaz generar mejores controles, mejorar la calidad del control. También estamos pensando en el programa de monitoreos, cómo adaptarlo, ¿no? Más información de mucho tiempo, queremos también pensar si estamos muestreando los lugares que tenemos que muestrear, si tenemos que mejorar esa red de monitoreo. Toda esa información que nos permite mejorar la toma de decisiones, ¿no?

J: Claro. En particular, ¿qué datos están en el Observatorio? Si podrías detallar.

V: ¿De parte de lo que tiene que ver con la gerencia? Porque después también saneamiento brinda datos, limpieza brinda datos. De parte de la gerencia está la calidad de agua de playas,

aparte de calidad de cursos de agua, calidad de aire también y estamos por incorporar en breve, capaz que me olvido de alguna, pero en breve estamos por incorporar lo que es el control de las industrias, ¿no? El Servicio de Evaluación y Control de la Calidad Ambiental tiene una unidad que se llama la Unidad de Efluentes Industriales que controla las actividades de las industrias en el territorio, cómo son los efluentes, que esos efluentes cumplan con la normativa nacional para la descarga de cursos de agua, como para la descarga de saneamiento, y en ese sentido estamos trabajando en actualizar y ver de qué manera podemos disponibilizar esa información para que quien conozca, mismo quien es parte de la industria pueda saber e ir controlando el avance en el tiempo, a partir de disponibilizar esa información, y cómo está haciendo su trabajo en torno al mantenimiento del cumplimiento de la normativa, y que también se pueda disponer por parte de la ciudadanía, conocer cómo esas industrias trabajan, ¿no? Si están por fuera o incumpliendo alguna norma, ver qué está pasando, y en ese sentido para nosotros también es muy útil para el seguimiento, ¿no? Que de hecho lo hacemos sin que existiera el Observatorio pero habla de una señal de transparencia y también de control de parte de las empresas, entre ellas, ¿no?

J: Sí. Y en cuanto a...

V: Aire, agua...

J: Al tema residuos, que nosotros por ejemplo estamos...

V: El tema que ustedes están haciendo desde... Ahí sí se brinda el estado de situación de la recolección, es uno de los capítulos. Limpieza es quien aporta información hacia eso y también se generan mapas de calor de cómo es la situación a través de lo que son los reclamos por el WhatsApp, ¿no? Eso también permite decir: “Bueno, en una zona estamos teniendo alguna complicación, aumenta el número de reclamos, así que ahí tenemos que pensar y concentrar más fuerzas”. Y también en el estado de la recolección nos permite ver: “Bueno, están pasando determinadas cosas, vamos a tener un problema con retraso en la recolección”, ¿no? Ahí por colores se indica cuántos contenedores están con un retraso de más de tres días sin recolectar, más de dos días, menos de dos días, y eso está en colores representado ahí, y eso se va realizando en la medida que los camiones van haciendo, generando los circuitos, ¿no? Y eso diariamente se actualiza en el Observatorio y es como Limpieza va integrando esa información.

J: ¿Cómo se retroalimenta esa plataforma con la participación de la ciudadanía a través del WhatsApp, en el caso de la gestión de los residuos?

V: Ahí lo que nosotros entendemos es que generando esa participación y esa vía de comunicación, que ha generado cierta confianza y fidelidad, las personas entienden que ese sistema funciona, entonces se han fidelizado mucho al sistema del WhatsApp para el reclamo. Y como te decía, eso nos permite ver si se concentran en algún lugar un montón de reclamos es porque ahí estamos teniendo un problema. Entonces, ahí creo que está la retroalimentación. Las personas en la calle logran avisarnos y nos permiten a través de la integración de la información saber si estamos teniendo un problema en un lugar, y eso cierra. Lo otro que este sistema creo que tiene como virtud es que las personas no están en contacto con una máquina que le responde automáticamente, una máquina que les va haciendo preguntas, sino que en realidad recepciona eso, se atiende y le devuelve la información. O sea, quien escribe nota que del otro lado hay una persona que le está respondiendo a su pedido y creemos que eso es clave en generar la confianza y fidelidad.

J: Ver un resultado concreto y también ver como el panorama general de cuál es la situación, eso genera, como también, alimenta al propio sistema.

V: Alimenta al propio sistema, exacto. Eso a nosotros nos funciona para conocer más de lo que pasa en general, pero al mismo tiempo las personas sienten que eso responde y hay una confianza hacia el canal.

J: Claro. Hacia la interna de la Intendencia y del área, implicó cambios en la dinámica interna, digamos, el hecho de disponer, de un momento para el otro o en el tiempo, no importa, del montón de datos para ir reportando la...

V: Y, siempre cuando aumenta la cantidad de información que vos disponés, genera cambios en la forma en que hacés la gestión. Yo, ponele, te pongo un ejemplo de otra cosa. Nosotros estamos... Algo que salió en las noticias recientemente. Nosotros estamos trabajando en un Plan de Áreas Liberadas se llama, y eso hace que nosotros recordamos semanalmente, dos veces por semana con un equipo integrado por varias áreas de la Intendencia, recordamos sitios de disposición formal de residuos, o residuos, o rellenos, o sitios de clasificación que

son informales. Y eso ha llevado a un montón de nuevos esquemas dentro de la administración de cómo abordar ese tema. Siempre que vos generás un nuevo abordaje de trabajo, el WhatsApp es un nuevo abordaje de trabajo, te lleva un montón de novedades en la forma de funcionar que se va ajustando y que entendemos que genera una mejor eficiencia, o por lo menos responde ante eso. Y si no funciona, bueno, se corrige y se vuelve a hacer, pero en este sistema de Áreas Liberadas hemos generado a través de un equipo multidisciplinario, (con) gente de Salubridad, gente de Desarrollo Social, gente de Limpieza, gente de la gerencia participa en esas recorridas. Y bueno, cómo a partir de ahí se desatan un montón de mecanismos que antes veían eso en forma lineal o participaba o iba alguien y veía un determinado problema y resolvía lo de su área, a partir de una visita conjunta todas las áreas que tienen algo que resolver ahí lo despliegan en el territorio. Y eso es también información que vamos capturando a medida que vamos recorriendo los lugares.

J: Claro, es también un cambio cultural a la interna, ¿no?

V: De forma de abordaje, de cómo la institución logra integrarse en torno a un problema y no que el problema vaya recorriendo las diferentes áreas. Esa cuestión de lineal o de todos mirando un problema y viendo cada uno cuál es la parte que tiene que resolver.

J: Claro. Algunas ya las fuiste respondiendo... Digamos que los datos que maneja la Intendencia no requieren de la identificación de las personas, esos son datos genéricos que obviamente no van en contra de la Ley.

V: Exacto. No, no, incluso el Observatorio también está asociado al cumplimiento de lo que es la reserva de la información personal.

J: Ta. Algunos ejemplos ya mencionaste... Decías que estaba previsto incorporar nuevos indicadores, ¿no? Al Observatorio.

V: Bueno, lo del control de industrias es algo que estamos por ahora por incorporarse, también estamos pensando en algún sistema de, ya eso es algo que estamos trabajando un poco más delicadamente pero poder a través de los datos que tenemos en el Observatorio y en la Red Meteorológica, generar algunas alertas de posibles eventos de inundación en zonas sensibles que sabemos que se inundan cuando se tienen lluvias que pueden superar algún

tiempo de retorno específico y que se está pronosticando algo así o se está aumentando la cantidad de lluvia en el tiempo, cómo poder generar esas alertas concretas hacia ciertos lugares del territorio. Eso es algo que está un poquito más trabajándose; tiene que ver mucho con las emergencias o con las alertas tempranas ante las emergencias, en este caso una emergencia meteorológica.

Y bueno, ahí eso lo estamos trabajando pero también queremos incorporarlo en el Observatorio porque entendemos que es algo que alguien puede llegarle a ser útil para ver cómo actuar frente a ciertas urgencias o emergencias. También tiene lo que es de la parte de Saneamiento en torno a esto de lluvias, si se ingresa al Observatorio vos podés ver cómo funcionan o cómo está ingresando agua en los tanques de amortiguación, los tanques de laminación, que son esos tanques grandes que hay por ejemplo en el Liceo 26 o en el Buceo/Malvín abajo de las Torres de Diamantis que esos son grandes tanque que están bajo el suelo y eso cuando hay un volumen muy grande de lluvia, una lluvia muy intensa en poco tiempo, lo que hace es guardar agua ahí y liberarla más lentamente.

J: Para evitar la inundación.

V: Para evitar que los sistemas de drenaje que trabajan a un tiempo de retorno mucho más bajo puedan ser capaces de captar esa agua. Eso pasa en el Liceo del Quijote, en la Plaza Goes, que eso acumula agua abajo cuando tiene mucha de golpe y la va liberando después más lento, pero se da en tormentas que son excepcionales.

J: Claro. En general, viendo el tema del Observatorio en particular, ¿qué evaluación hacés del sistema desde que se empezó a implementar hasta ahora?

V: Yo creo que a nosotros nos ha servido y lo que también tenemos que lograr es que por (parte de) la ciudadanía sea algo que se apropie mucho más, ¿no? Cómo conocer, tener información nos permite o le permite a los vecinos y vecinas ver cómo está funcionando la Intendencia, poder hacer reclamos o planteos, o también poder presentar cuestiones innovadoras que tienen a partir de información poder generar para la gente. Hay un bot que se generó en Twitter utilizando los datos de radiación UV que genera y dice dependiendo del nivel de UV, te dice automáticamente que hoy el nivel de UV es bajo, protector solar y gorro. Y tipo de esas cosas que se pueden ir generando a partir de esa disponibilización de datos, ¿no?

J: Claro. Son códigos abiertos que están disponibles ahí y...

V: La gente los puede descargar y generarlos mencionando la fuente, obviamente, y generar esa información y disponibilizar algo que es una herramienta que generó alguien para brindarle la información procesada a las personas, y eso también es un componente que también entendemos que es muy interesante.

J: Decías que faltaba por ahí un poco más de apropiación de la gente. ¿Qué falta de parte de la administración, si es que falta algo, para que la gente...?

V: Y ahí la parte de cómo seguir comunicándolo y brindándolo a la gente, ¿no? Nosotros hacemos, he hecho campañas concretas, pero al mismo tiempo cada vez que se suma una dimensión más al Observatorio también hacemos una comunicación específica en torno a eso, a través de la página web de la Intendencia con una nota que hace referencia bueno a “Ahora están disponibles este set de datos y se va a poder disponer esta información de manera abierta”, ¿no?

Y también es cómo generar esa cultura de acceso a datos abiertos, que es algo que también a la gente le cuesta o por lo menos hay que empezar a generar esa cultura de: “Bueno, son datos abiertos, están disponibles, ¿qué puedo hacer yo con un set de datos disponibles o por qué es importante que esos datos estén disponibles?”

Y ahí habla un poco más de cómo la gente trabaja esa información o conoce esa información. Tampoco es algo para todo el público, ¿no? Pero hay públicos más interesados en eso, o gente que se dedica a generar noticias, a generar informes o generar cosas, bueno, esa es la información y está disponible para ese tipo de persona.

J: Eso te iba a preguntar. Si a nivel de otras instituciones también hay como cierto interés o se lo ve como una referencia al Observatorio para poder...

V: Bueno, el Ministerio de Ambiente también cuenta, ya contaba desde el período pasado con un Observatorio de Datos Ambientales... Que también cuenta con un montón de información, que es información de los cursos de agua, de los planes de monitoreo. Bueno, es también esa cuestión de ir generando en las instituciones esa política de transparentar esa información para que la gente pueda acceder y conocer.

J: La última. ¿Cómo inciden, pensás, las nuevas tecnologías en todo este descubrimiento de lo que son los datos abiertos y disponibilizarlos para la gente, para la ciudadanía?

V: Y yo creo que ahí es fundamental la disponibilización de estos datos, ¿no? A ver... Las instituciones generan mucha información. Mucha información que muchas veces se usa para la gestión interna o para la gestión de políticas pero que disponibilizándola y dejándola abierta, la gente podría generar más cosas. Seguramente pueda generar, darle valor agregado a esa información, y creo que eso es lo que se busca y a partir de las tecnologías es que eso puede funcionar. La gente que hace análisis de *big data* y esas cosas que no son mi área pero que disponibilizando información para eso, manteniendo los criterios de seguridad de los datos, seguridad de la información en caso de ser información personal, es algo que el Estado o las instituciones generan que está bueno que esté disponible en esa política de transparencia, ¿no?

J: ¿Es posible hacer política pública sin datos?

V: No.

J: ¿Por qué?

V: Porque seguramente la discrecionalidad en eso vaya a llevar a un error en la política pública o abordar a ciertas áreas que son discrecionales, ¿no? Que van hacia el interés de quien define esa política pública. La información es central para poder atacar el objetivo o lograr el objetivo que estamos buscando.

J: Perfecto.

Entrevista a la gerenta de Gestión Ambiental de la IM, Verónica Piñeiro

Javier: El consentimiento para usar la grabación en la tesis de la FIC-UdelaR.

Verónica: Perfecto, perfecto, buenísimo.

J: Estamos con Verónica Piñeiro, gerenta de Desarrollo Ambiental de la Intendencia.
Comenzamos

V: Gerenta de Gestión Ambiental.

J: Gerenta de Gestión Ambiental.

V: La gerencia es de Gestión Ambiental.

J: Bien.

V: Es parte del departamento. Tiene dos divisiones y una gerencia, esa es la gerencia.

J: Bien, perfecta la aclaración. ¿Desde cuándo estás en el cargo?

V: Estoy desde agosto del año pasado, agosto de 2021.

J: Con esta administración.

V: Exacto.

J: ¿Qué competencias concretas tiene el área?

V: Bueno, el área de la gerencia tiene unidades, tiene dos servicios y cuatro unidades. Las unidades se refieren al mantenimiento y gestión de los cursos de agua. Esos cursos y cuerpos de agua quienes hacen la limpieza y extraen residuos o vegetación que esté en los cursos de agua para asegurar que existe un buen sistema de drenaje natural y después también una unidad que es de gestión integral de los cursos de agua. Ellos ven el tema de inundaciones, modelización de cómo funciona el sistema de drenajes para ver determinadas obras o acciones que mejoren esos sistemas de drenaje, en algunas áreas inundables, sobre todo en

zonas de vulnerabilidad donde tenemos problemas con gente instalada o viviendo sobre los cursos de agua. Bueno, cómo, de qué manera mitigamos algunos efectos de las inundaciones en esas zonas. Y bueno, también se trabaja en torno a poder trabajar mejor en torno al relacionamiento que tienen las personas con los cursos de agua, ¿no? Muchas veces queda la gente de espaldas al curso, y bueno, de qué forma podemos integrar de mejor manera, ¿no? Generando un relacionamiento con el curso de agua y no algo como si fuera una cinta transportadora para que se lleve residuos.

Entonces bueno, esas áreas trabajan en eso. Está la parte de humedales de Santa Lucía, la unidad que se encarga de esa área, del área protegida que es parte del área protegida más grande, pero Montevideo tiene una superficie grande de los humedales ahí. Y la unidad de playas que se encarga de la limpieza de las playas y también todo el tema de las dunas, que se generan nuevas dunas. Bueno, es una unidad que además de hacer limpieza, intenta hacer un manejo de ese ecosistema en torno a las playas, tanto del Este como del Oeste.

J: Esos carteles que uno ve cuando va por la rambla que dicen...

V: Que dicen “Acá estamos en regeneración de dunas”. Es parte de un programa que se realiza dentro de la gerencia, dentro de la unidad de playas.

Y después está el Servicio de Evaluación y Control de la Calidad Ambiental, que es en el laboratorio que está en Punta Carretas, que analiza varios parámetros, varias matrices, para ir llevando un control de lo que es la calidad ambiental en Montevideo. Tiene muchos años de generado ese laboratorio y es quien brinda mucha información para la toma de decisiones a nivel de gestión.

Y después el Servicio de Instalaciones Mecánicas y Eléctricas, que se dedica al tema de ascensores u otro tipo de instalaciones de ventilación, el control de esas cosas y también el control de molestias de ruidos o asociadas a ruido o a (no se entiende). Es más bien... Son las áreas que tiene la gerencia.

J: Bastante amplio. Leíamos que uno de los objetivos del área es evaluar el estado del ambiente y disponibilizar todo lo que es la información esa que vos de alguna manera mencionabas por área.

V: Exacto.

J: ¿Cómo se realiza ese trabajo en particular con lo que es justamente el desarrollo ambiental o con el tema ambiental?

V: Sí, ahí a través de una definición política muy clara de la disponibilización de los datos, el laboratorio o el Servicio de Evaluación y Control de la Calidad desde hace mucho tiempo desarrolla programas de monitoreo en torno a la calidad del aire, en torno a la calidad del agua, el monitoreo hidrométrico de cómo son las lluvias y otras cuestiones ambientales en torno al clima. Y eso, a partir de ahora de la creación del Observatorio, se está disponibilizando de manera automática, ¿no? Los parámetros que se miden automáticamente quedan disponibles y después los análisis que se hacen. También análisis de agua de playas, de agua de cursos de agua a través del programa de monitoreo de los cursos de agua. Bueno, todo lo que ahí se genera se va vertiendo como información para que la gente pueda acceder y conocer esa información.

J: ¿Por qué entiende la administración que es importante que esos datos estén disponibles para la gente?

V: Entiende por un lado porque genera también una participación más involucrada, conociendo de qué se trata el estado de situación del ambiente o la situación del ambiente en el departamento. Se puede conocer cómo es la calidad del agua de los cursos, cómo es la situación en algunos lagos, los lagos urbanos que también va a estar disponible esa información, cómo es la calidad del aire. Eso entendemos que las personas conociendo esa información y accediendo a esa información van a poder tener una participación mucho más involucrada y con información para poder reclamar, proponer e ir controlando también lo que son las medidas de gestión que toma la Intendencia.

J: Justamente ahí abriste dos vertientes por las que te voy a preguntar. Por un lado, bueno, ¿de qué manera usa la Intendencia los datos para redefinir acciones o definir acciones? Y después el otro, la otra pata, la participación ciudadana. ¿Cómo influye todo ese mundo de datos en que la gente participe y de qué manera?

V: Sí, también, ahí va, otra línea de trabajo clara o al menos desde el departamento se hace

mucho énfasis es que en las definiciones de gestión estén basadas en evidencia, ¿no? Eso es algo que ha repetido el director y menciona siempre el caso de limpieza y limpieza urbana. Se trabaja de esa manera, ¿no? Obteniendo información del territorio y viendo cómo mejoramos y redireccionamos las acciones. En la parte de las diferentes dimensiones del ambiente, es lo mismo, ¿no? Nosotros contar con información de qué está pasando con la calidad del agua en algunos cursos nos permite ver y decir: “Bueno, estamos haciendo el control de ciertas industrias pero estamos teniendo un problema en la cuenca o más abajo”. Bueno, eso nos lleva a capaz generar mejores controles, mejorar la calidad del control. También estamos pensando en el programa de monitoreos, cómo adaptarlo, ¿no? Más información de mucho tiempo, queremos también pensar si estamos muestreando los lugares que tenemos que muestrear, si tenemos que mejorar esa red de monitoreo. Toda esa información que nos permite mejorar la toma de decisiones, ¿no?

J: Claro. En particular, ¿qué datos están en el Observatorio? Si podrías detallar.

V: ¿De parte de lo que tiene que ver con la gerencia? Porque después también saneamiento brinda datos, limpieza brinda datos. De parte de la gerencia está la calidad de agua de playas, aparte de calidad de cursos de agua, calidad de aire también y estamos por incorporar en breve, capaz que me olvido de alguna, pero en breve estamos por incorporar lo que es el control de las industrias, ¿no? El Servicio de Evaluación y Control de la Calidad Ambiental tiene una unidad que se llama la Unidad de Unidad de Efluentes Industriales que controla las actividades de las industrias en el territorio, cómo son los efluentes, que esos efluentes cumplan con la normativa nacional para la descarga de cursos de agua, como para la descarga de saneamiento, y en ese sentido estamos trabajando en actualizar y ver de qué manera podemos disponibilizar esa información para que quien conozca, mismo quien es parte de la industria pueda saber e ir controlando el avance en el tiempo, a partir de disponibilizar esa información, y cómo está haciendo su trabajo en torno al mantenimiento del cumplimiento de la normativa, y que también se pueda disponer por parte de la ciudadanía, conocer cómo esas industrias trabajan, ¿no? Si están por fuera o incumpliendo alguna norma, ver qué está pasando, y en ese sentido para nosotros también es muy útil para el seguimiento, ¿no? Que de hecho lo hacemos sin que existiera el Observatorio pero habla de una señal de transparencia y también de control de parte de las empresas, entre ellas, ¿no?

J: Sí. Y en cuanto a...

V: Aire, agua...

J: Al tema residuos, que nosotros por ejemplo estamos...

V: El tema que ustedes están haciendo desde... Ahí sí se brinda el estado de situación de la recolección, es uno de los capítulos. Limpieza es quien aporta información hacia eso y también se generan mapas de calor de cómo es la situación a través de lo que son los reclamos por el WhatsApp, ¿no? Eso también permite decir: “Bueno, en una zona estamos teniendo alguna complicación, aumenta el número de reclamos, así que ahí tenemos que pensar y concentrar más fuerzas”. Y también en el estado de la recolección nos permite ver: “Bueno, están pasando determinadas cosas, vamos a tener un problema con retraso en la recolección”, ¿no? Ahí por colores se indica cuántos contenedores están con un retraso de más de tres días sin recolectar, más de dos días, menos de dos días, y eso está en colores representado ahí, y eso se va realizando en la medida que los camiones van haciendo, generando los circuitos, ¿no? Y eso diariamente se actualiza en el Observatorio y es como Limpieza va integrando esa información.

J: ¿Cómo se retroalimenta esa plataforma con la participación de la ciudadanía a través del WhatsApp, en el caso de la gestión de los residuos?

V: Ahí lo que nosotros entendemos es que generando esa participación y esa vía de comunicación, que ha generado cierta confianza y fidelidad, las personas entienden que ese sistema funciona, entonces se han fidelizado mucho al sistema del WhatsApp para el reclamo. Y como te decía, eso nos permite ver si se concentran en algún lugar un montón de reclamos es porque ahí estamos teniendo un problema. Entonces, ahí creo que está la retroalimentación. Las personas en la calle logran avisarnos y nos permiten a través de la integración de la información saber si estamos teniendo un problema en un lugar, y eso cierra. Lo otro que este sistema creo que tiene como virtud es que las personas no están en contacto con una máquina que le responde automáticamente, una máquina que les va haciendo preguntas, sino que en realidad recepciona eso, se atiende y le devuelve la información. O sea, quien escribe nota que del otro lado hay una persona que le está respondiendo a su pedido y creemos que eso es clave en generar la confianza y fidelidad.

J: Ver un resultado concreto y también ver como el panorama general de cuál es la situación, eso genera, como también, alimenta al propio sistema.

V: Alimenta al propio sistema, exacto. Eso a nosotros nos funciona para conocer más de lo que pasa en general, pero al mismo tiempo las personas sienten que eso responde y hay una confianza hacia el canal.

J: Claro. Hacia la interna de la Intendencia y del área, implicó cambios en la dinámica interna, digamos, el hecho de disponer, de un momento para el otro o en el tiempo, no importa, del montón de datos para ir reportando la...

V: Y, siempre cuando aumenta la cantidad de información que vos disponés, genera cambios en la forma en que hacés la gestión. Yo, ponele, te pongo un ejemplo de otra cosa. Nosotros estamos... Algo que salió en las noticias recientemente. Nosotros estamos trabajando en un Plan de Áreas Liberadas se llama, y eso hace que nosotros recordamos semanalmente, dos veces por semana con un equipo integrado por varias áreas de la Intendencia, recordamos sitios de disposición formal de residuos, o residuos, o rellenos, o sitios de clasificación que son informales. Y eso ha llevado a un montón de nuevos esquemas dentro de la administración de cómo abordar ese tema. Siempre que vos generás un nuevo abordaje de trabajo, el WhatsApp es un nuevo abordaje de trabajo, te lleva un montón de novedades en la forma de funcionar que se va ajustando y que entendemos que genera una mejor eficiencia, o por lo menos responde ante eso. Y si no funciona, bueno, se corrige y se vuelve a hacer, pero en este sistema de Áreas Liberadas hemos generado a través de un equipo multidisciplinario, (con) gente de Salubridad, gente de Desarrollo Social, gente de Limpieza, gente de la gerencia participa en esas recorridas. Y bueno, cómo a partir de ahí se desatan un montón de mecanismos que antes veían eso en forma lineal o participaba o iba alguien y veía un determinado problema y resolvía lo de su área, a partir de una visita conjunta todas las áreas que tienen algo que resolver ahí lo despliegan en el territorio. Y eso es también información que vamos capturando a medida que vamos recorriendo los lugares.

J: Claro, es también un cambio cultural a la interna, ¿no?

V: De forma de abordaje, de cómo la institución logra integrarse en torno a un problema y no que el problema vaya recorriendo las diferentes áreas. Esa cuestión de lineal o de todos

mirando un problema y viendo cada uno cuál es la parte que tiene que resolver.

J: Claro. Algunas ya las fuiste respondiendo... Digamos que los datos que maneja la Intendencia no requieren de la identificación de las personas, esos son datos genéricos que obviamente no van en contra de la Ley.

V: Exacto. No, no, incluso el Observatorio también está asociado al cumplimiento de lo que es la reserva de la información personal.

J: Ta. Algunos ejemplos ya mencionaste... Decías que estaba previsto incorporar nuevos indicadores, ¿no? Al Observatorio.

V: Bueno, lo del control de industrias es algo que estamos por ahora por incorporarse, también estamos pensando en algún sistema de, ya eso es algo que estamos trabajando un poco más delicadamente pero poder a través de los datos que tenemos en el Observatorio y en la Red Meteorológica, generar algunas alertas de posibles eventos de inundación en zonas sensibles que sabemos que se inundan cuando se tienen lluvias que pueden superar algún tiempo de retorno específico y que se está pronosticando algo así o se está aumentando la cantidad de lluvia en el tiempo, cómo poder generar esas alertas concretas hacia ciertos lugares del territorio. Eso es algo que está un poquito más trabajándose; tiene que ver mucho con las emergencias o con las alertas tempranas ante las emergencias, en este caso una emergencia meteorológica. Y bueno, ahí eso lo estamos trabajando pero también queremos incorporarlo en el Observatorio porque entendemos que es algo que alguien puede llegarle a ser útil para ver cómo actuar frente a ciertas urgencias o emergencias. También tiene lo que es de la parte de Saneamiento en torno a esto de lluvias, si se ingresa al Observatorio vos podés ver cómo funcionan o cómo está ingresando agua en los tanques de amortiguación, los tanques de laminación, que son esos tanques grandes que hay por ejemplo en el Liceo 26 o en el Buceo/Malvín abajo de las Torres de Diamantis que esos son grandes tanque que están bajo el suelo y eso cuando hay un volumen muy grande de lluvia, una lluvia muy intensa en poco tiempo, lo que hace es guardar agua ahí y liberarla más lentamente.

J: Para evitar la inundación.

V: Para evitar que los sistemas de drenaje que trabajan a un tiempo de retorno mucho más bajo puedan ser capaces de captar esa agua. Eso pasa en el Liceo del Quijote, en la Plaza

Goes, que eso acumula agua abajo cuando tiene mucha de golpe y la va liberando después más lento, pero se da en tormentas que son excepcionales.

J: Claro. En general, viendo el tema del Observatorio en particular, ¿qué evaluación hacés del sistema desde que se empezó a implementar hasta ahora?

V: Yo creo que a nosotros nos ha servido y lo que también tenemos que lograr es que por (parte de) la ciudadanía sea algo que se apropie mucho más, ¿no? Cómo conocer, tener información nos permite o le permite a los vecinos y vecinas ver cómo está funcionando la Intendencia, poder hacer reclamos o planteos, o también poder presentar cuestiones innovadoras que tienen a partir de información poder generar para la gente. Hay un bot que se generó en Twitter utilizando los datos de radiación UV que genera y dice dependiendo del nivel de UV, te dice automáticamente que hoy el nivel de UV es bajo, protector solar y gorro. Y tipo de esas cosas que se pueden ir generando a partir de esa disponibilización de datos, ¿no?

J: Claro. Son códigos abiertos que están disponibles ahí y...

V: La gente los puede descargar y generarlos mencionando la fuente, obviamente, y generar esa información y disponibilizar algo que es una herramienta que generó alguien para brindarle la información procesada a las personas, y eso también es un componente que también entendemos que es muy interesante.

J: Decías que faltaba por ahí un poco más de apropiación de la gente. ¿Qué falta de parte de la administración, si es que falta algo, para que la gente...?

V: Y ahí la parte de cómo seguir comunicándolo y brindándolo a la gente, ¿no? Nosotros hacemos, he hecho campañas concretas, pero al mismo tiempo cada vez que se suma una dimensión más al Observatorio también hacemos una comunicación específica en torno a eso, a través de la página web de la Intendencia con una nota que hace referencia bueno a “Ahora están disponibles este set de datos y se va a poder disponer esta información de manera abierta”, ¿no? Y también es cómo generar esa cultura de acceso a datos abiertos, que es algo que también a la gente le cuesta o por lo menos hay que empezar a generar esa cultura de: “Bueno, son datos abiertos, están disponibles, ¿qué puedo hacer yo con un set de datos

disponibles o por qué es importante que esos datos estén disponibles?” Y ahí habla un poco más de cómo la gente trabaja esa información o conoce esa información. Tampoco es algo para todo el público, ¿no? Pero hay públicos más interesados en eso, o gente que se dedica a generar noticias, a generar informes o generar cosas, bueno, esa es la información y está disponible para ese tipo de persona.

J: Eso te iba a preguntar. Si a nivel de otras instituciones también hay como cierto interés o se lo ve como una referencia al Observatorio para poder...

V: Bueno, el Ministerio de Ambiente también cuenta, ya contaba desde el período pasado con un Observatorio de Datos Ambientales... Que también cuenta con un montón de información, que es información de los cursos de agua, de los planes de monitoreo. Bueno, es también esa cuestión de ir generando en las instituciones esa política de transparentar esa información para que la gente pueda acceder y conocer.

J: La última. ¿Cómo inciden, pensás, las nuevas tecnologías en todo este descubrimiento de lo que son los datos abiertos y disponibilizarlos para la gente, para la ciudadanía?

V: Y yo creo que ahí es fundamental la disponibilización de estos datos, ¿no? A ver... Las instituciones generan mucha información. Mucha información que muchas veces se usa para la gestión interna o para la gestión de políticas pero que disponibilizándola y dejándola abierta, la gente podría generar más cosas. Seguramente pueda generar, darle valor agregado a esa información, y creo que eso es lo que se busca y a partir de las tecnologías es que eso puede funcionar. La gente que hace análisis de big data y esas cosas que no son mi área pero que disponibilizando información para eso, manteniendo los criterios de seguridad de los datos, seguridad de la información en caso de ser información personal, es algo que el Estado o las instituciones generan que está bueno que esté disponible en esa política de transparencia, ¿no?

J: ¿Es posible hacer política pública sin datos?

V: No.

J: ¿Por qué?

V: Porque seguramente la discrecionalidad en eso vaya a llevar a un error en la política pública o abordar a ciertas áreas que son discrecionales, ¿no? Que van hacia el interés de quien define esa política pública. La información es central para poder atacar el objetivo o lograr el objetivo que estamos buscando.

J: Perfecto.
