



FLACSO
ARGENTINA

Área de Estado y Políticas Públicas

TESIS PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE MAGISTER
EN POLÍTICAS PÚBLICAS Y DESARROLLO

INNOVACIÓN, COMUNICACIÓN Y VALOR PÚBLICO EN EL GOBIERNO ABIERTO

**Nuestros Árboles,
Córdoba, Argentina 2018-2019**

ESTUDIO DE CASO

TESISTA

Claudia Paredes

DIRECTOR DE TESIS

Dr. Alejandro Alvarez Nobell

LUGAR Y FECHA

Córdoba, Argentina, 2021

RESUMEN

En el marco de las políticas de modernización y comunicación de la Municipalidad de Córdoba desarrolladas en el periodo de gestión 2015-2019 en la ciudad de Córdoba, Argentina, el 6 de junio de 2018 fue lanzado el portal Nuestros Árboles, plataforma de Gobierno Abierto que el gobierno local impulsó junto a la Universidad Nacional de Córdoba para seguimiento y monitoreo en tiempo real del relevamiento, diagnóstico y ejecución del programa de Forestación y Comunicación Ambiental Córdoba Planta Vida con participación de la comunidad. El presente trabajo explora y analiza algunos atributos de innovación en el proceso de comunicación y en la relación entre políticas públicas con inclusión de tecnología y el Gobierno Abierto como alternativa para generar procesos distintos de empoderamiento que fomentan la transparencia, la participación y la colaboración ciudadana como valor público. Se analizaron aquí el proceso inicial y algunos hallazgos de comunicación de la experiencia del programa forestal, a partir de, y esencialmente enfocado, en el Portal Nuestros Árboles y las *apps* complementarias durante el primer año de implementación, junio de 2018 a junio de 2019, en la ciudad de Córdoba, Argentina. Si bien aparece como estudio de caso, se consideraron algunas definiciones para la aplicación de experiencias y políticas similares a partir de las instancias del proceso innovador en instituciones como promotoras de cambio en las fases iniciales de la innovación social, que van desde la simple competencia ciudadana a la apropiación del conocimiento como nuevo poder.

PALABRAS CLAVES

innovación pública, comunicación, gobierno abierto, colaboración, valor público, impacto social, cambio cultural, comunicación ambiental

INDICE

1. Primera parte – Introducción	6	
1. 1. Antecedentes	6	
1. 2. Objeto de estudio	7	
1.3. Objetivos.....	8	
1.3.1 Objetivo general	8	
1.3.2.Objetivos específicos.....	8	
1.4. Tipo de investigación y metodología	8	1.5.
Marco Teórico	9	
1.5.1. Poder es relación en el espacio público	10	
1.5.2. Equilibrio de relaciones, equilibrio de poder	11	
1.5.3. La innovación crea valor público	13	
1.6. Diseño de investigación y estrategia metodológica	16	
1.6.1. Adaptación del modelo metodológico	17	
1.6.2. Fase heurística o exploratoria propiamente dicha	18	
1.6.2.1. Herramientas de esta fase	18	
1.6.3. Fase de justificación o análisis propiamente dicho	19	
1.6.3.1. Nivel de la Descripción y Análisis Formal	20	
1.6.3.2. Nivel de la Significación y Análisis de Impactos	20	
1.6.4. Criterio para la selección de corpus y entrevistas	21	
2. Segunda Parte - Nivel de la Descripción y Análisis Formal	22	
2.1. La ciudad de Córdoba	22	

2.2. Política de gobierno abierto y gestión de la innovación	23
2.3. Marco y normativa de la política pública ambiental	26
2.4. Diagnóstico de situación de arbolado en 2017.....	29
2.5. Diseño de política pública de forestación y comunicación con participación de la comunidad.	31
2.5.1. Censo de Arbolado Urbano.....	32
2.5.2. Campaña de concientización y forestación...	35
2.6. Creación y/o gestión de herramientas. <i>Inputs/outputs</i> ..	36
2.6.1. Muni Digital y Muni Empresas.....	36
2.6.2. Muni Arbolado y <i>app</i> de carga.	38
2.6.3. Plataforma Nuestros Arboles y <i>app</i> de vecino	40
2.6.4. Web de Ambiente	42
2.7. Resultados.....	42

3. Tercera Parte - Nivel de la Significación y Análisis de Impactos 48

3.1. Categorización de enunciados y unidades de valoración.....	48
3.1.1. Entrevistas y redes.....	48
3.2. Impacto tecnológico o de la organización.	50
3.2.1. Indicadores de innovación. Capacidad, servicio y resultado.....	50
3.2.1.1. Unidades de valoración: Valor público como capacidad del diseño de la política pública, capacidad de la tecnología, capacidad de la organización, servicio y resultado.....	50
3.3. Impacto político o de la comunicación.	96
3.3.1. Indicadores de relación. Transparencia, Participación, Colaboración.	96
3.3.1.1. Unidades de valoración: Valor público del	

Gobierno Abierto, Comunicación como vínculo, comunicación como mensaje, comunicación como poder: Empoderamiento.....	96
3.4. Impacto social o cambio cultural.	139
3.4.1. Indicadores de valor social o capital social. Capacidad social, conocimiento público, cambio y confianza.	139
3.4.1.1. Unidades de valoración: valor público como conocimiento, capacidad de la sociedad organizada, capacidad ciudadana, confianza y cambio.	140
4. Conclusiones	168
4.1. Del Análisis Formal.....	168
4.2. Del Análisis de Impactos.....	171
4.2.1. Indicadores.....	171
4.2.2. Hallazgos.....	182
4.2.2.1. La colaboración como diseño.....	182
4.2.2.2.El vínculo como poder	183
4.2.2.3. La transparencia como representación	183
4.2.2.4. Proceso de dos vías o segundo grado.....	184
4.2.2.4.1. Innovación derivada o de segundo grado.....	184
4.2.2.4.2. Participación como segunda vía de legitimación.....	
4.2.2.4.3. Colaboración de segundo grado.....	184
4.2.2.4.4. Doble vía del empoderamiento y segundo grado.....	186
4.2.2.4.5. Doble vía de la confianza.....	186
5. Bibliografía y documentación.....	188

1. INTRODUCCIÓN

1. Antecedentes

La política de modernización y comunicación basada en transparencia, participación y colaboración ciudadana, pilares de lo que se conoce como gobierno abierto (Municipalidad de Córdoba, 2017, Decreto 1155) implementada en la ciudad de Córdoba, Argentina a partir del año 2017 fue transversal a todas las áreas del gobierno local.

En este marco, el programa de Forestación y Comunicación Ambiental “Córdoba Planta Vida” (Municipalidad de Córdoba, 2018), desarrollado de manera conjunta por la Secretaría de Modernización, Comunicación y Desarrollo Estratégico y la Subsecretaría de Ambiente de la Municipalidad de Córdoba tuvo como objetivo principal incrementar el arbolado urbano con participación de la comunidad.

El Censo de Arbolado Público Urbano fue la acción más relevante de la política ambiental del programa, llevado a cabo en convenio con la Facultad de Agronomía de la Universidad Nacional de Córdoba (Municipalidad de Córdoba, 2017, Decreto 4310). Fruto de la política de participación, colaboración e innovación, los datos del censo se relevaron a través de una *app* de carga que alimentó una plataforma, a partir de la cual los ciudadanos pudieron seguir los resultados en tiempo real del censo de arbolado y colaborar en el relevamiento a través de una segunda *app* de carácter público.

De tal manera, se integraron de manera convergente las tareas de relevamiento del arbolado público urbano, el sistema de plantación de especies a través del área específica, la inclusión de tecnología de gestión y creación de sistemas, herramientas y aplicaciones específicas, la comunicación en transparencia activa y la capacitación de la comunidad en territorio.

Al momento de iniciar la experiencia de comunicación ambiental del censo en Córdoba, el antecedente inmediato más reconocido era el portal de Arbolado Urbano de Buenos Aires, el primero que logró georreferenciar censos similares, activo desde julio de 2015 y desarrollado por la ciudad autónoma de Buenos Aires a instancias de la Defensoría del Pueblo de la ciudad. (Defensoría del Pueblo Ciudad de Buenos Aires, 10 de julio 2015)

Además de Buenos Aires, la ciudad de Bahía Blanca (Wolfson, 20 de febrero 2014), Rosario y La Plata, (Municipalidad de La Plata, 1984, Ordenanza 5705) habían implementado censos de arbolado, en el caso de La Plata, de carácter permanente, aunque el caso de Mendoza fue el más completo como política pública innovadora (Prensa Gobierno de Mendoza, 22 de agosto de 2018).

A nivel internacional, la experiencia más reconocida era la ciudad de Nueva York activo desde 2015 a través de NYC Parks, cuyo mapeo se encuentra disponible en New York City Street Tree Map con un importante desarrollo tecnológico y de voluntariado. (Constanza Martínez Gaete. 14 de noviembre de 2016)

1.2. Objeto de estudio

¿De qué manera las políticas públicas de innovación local de gobierno abierto crean valor público y empoderan a la ciudadanía?. El presente trabajo explora posibles atributos de impacto político, social y cultural de la comunicación pública ambiental en el gobierno abierto de la ciudad de Córdoba, Argentina, considerando al Portal Nuestros Árboles y las *apps* homónimas como *inputs-outputs* de innovación y creación de valor público con participación ciudadana. El caso abarca el primer año del Programa de Forestación y Comunicación Ambiental “Córdoba Planta Vida” específicamente relacionado al Censo de Arbolado Público Urbano, desde la presentación pública del censo en junio de 2018 a junio de 2019.

1.3 Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Explorar los principales atributos de impacto de la innovación pública local como proceso creación de valor público y empoderamiento ciudadano a partir de la apertura de datos, comunicación y políticas participativas del programa municipal Córdoba Planta Vida, desde la implementación de la plataforma Nuestros Árboles y durante el primer año de la experiencia.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Sistematizar los posibles atributos de innovación presentes en la propuesta de política pública participativa a través de nuevos procesos y/o productos que puedan ser detectados en la implementación (*outputs*) especialmente del portal Nuestros Árboles y sus *apps* complementarias
2. Describir el proceso de innovación y comunicación planteado por la Municipalidad de Córdoba al momento de difundir la primera etapa del Censo de Arbolado.

3. Indagar los mecanismos de transparencia, participación y colaboración ciudadana puestos en marcha en dicho proceso, con énfasis en colaboración ciudadana.
4. Identificar posibles categorizaciones para variables tales como innovación, colaboración ciudadana y valor público en el proceso de comunicación que hagan plausible detectar impacto en la gestión de la innovación pública.

1.4 Tipo de investigación y metodología

La investigación se considera teórico-empírica, de profundidad exploratoria, inscripta en el marco del paradigma interpretativo, que parte de dos supuestos básicos: que la investigación se orienta a la comprensión del sentido social desde la perspectiva de los participantes y que el método cualitativo supone y realiza sus postulados. (Sautu, 2003:10) Para complementar esta construcción, se utilizaron herramientas cuantitativas que posibilitaron mostrar resultados en el marco de las políticas públicas con inclusión de tecnología.

Respecto de la teoría de base para la exploración, el trabajo ha sido elaborado sobre las proposiciones de los estudios culturales sobre comunicación, del paradigma de gestión pública del gobierno abierto y la teoría social de valor público e innovación en políticas públicas. Desde ese marco integrador, puede considerarse un estudio socio-comunicacional de política pública que integra niveles micro y macro, a la manera de agencia como describe Sautu (2003), “acción-estructura”, es decir “focalizada sobre la influencia mutua de la actividad social y de los contextos sociales”.

Como estudio de caso exploratorio, considera los hallazgos como posibles evidencias que permitan desarrollar hipótesis de futuras investigaciones.

1.5 Marco Teórico

Si bien en el proyecto de investigación se seleccionaron originalmente múltiples autores para referenciar los principales conceptos que sustentan el trabajo, para la construcción de la teoría de base se decidió abordar sólo los supuestos principales de la teoría general que posibilitan relacionar los elementos de análisis y reconstrucción. La base teórica se asienta en tres supuestos principales y uno derivado: que el poder es proceso y relación en el espacio público, que en tanto proceso y relación el poder puede equilibrarse a través del paradigma de la democracia participativa que propone el gobierno abierto, que la innovación crea valor público y que el conocimiento como valor público principal se considera valor social equivalente al capital social.

1.5.1. Poder es proceso y relación en el espacio público

Como entiende Manuel Castells (2009: 33), la sociedad está definida por valores e instituciones. La “organización” social es, entonces, un proceso en el cual una sociedad define aquello que será valorado o institucionalizado. El poder es entendido como “la capacidad relacional que permite a un actor social influir de forma asimétrica en las decisiones de otros actores sociales” sea por la coacción o por la construcción de significado a través del discurso. De tal manera que las relaciones de poder son relaciones de dominancia o influencia ejercidas por las instituciones.

La capacidad relacional implica entonces que el poder no es simplemente un “atributo” sino una relación de dominancia o influencia discursiva institucional. En tanto la coacción o la creación de significado sea discursiva, la comunicación se entiende como instrumento para el ejercicio del poder, y en tanto institucional es necesariamente política. La comunicación articula la relación y legitima el poder en tanto es cultura.

Estas relaciones se expresan y representan en la esfera pública de la sociedad, que está integrada y articulada por el espacio de los flujos en Internet, el espacio de los lugares de la ciudad y el espacio de las instituciones. “El espacio público no es otra cosa que el espacio del público y la práctica pública es multimodal e interactiva”. (Castells, 2014: 64). A efectos del análisis de la segunda y tercera parte del presente trabajo de tesis,

señalaremos que si bien la comunicación se produce en la esfera pública, es decir, en cualquiera de las instancias del espacio público, se entenderá como comunicación de soportes, cualquier tipo de comunicación que deba valerse de medios y/o recursos, en tanto la comunicación de vínculos o relaciones interpersonales, será entendida como directa.

Por su parte, Oszlack (2013:7) comprende que el gobierno abierto representa en la práctica la apertura de canales de comunicación que establece un nuevo modo de relación entre el estado y el ciudadano, conocida como “interacción de doble vía” (Oszlack, 2013:7) y que la democracia participativa requiere una ciudadanía empoderada, es decir, “que conoce sus derechos individuales y los colectivos” y “su capacidad de agencia” para ejercer la participación.

A partir de esto, el presente trabajo entiende que el “empoderamiento” es entonces el aumento de la capacidad relacional y/o de decisión de los actores reflejada en las prácticas públicas interactivas, es decir, tanto las del territorio físico como las de los flujos e instituciones.

1.5.2. Equilibrio de relaciones, equilibrio de poder

El gobierno abierto se entiende como paradigma de gestión pública que establece principalmente una nueva forma de relación entre el estado y la sociedad (Oszlak, 2013: 6) cuyos supuestos se basan en que el cambio tecnológico como cambio cultural posibilita la comunicación e interacción de doble vía entre gobierno y ciudadanos, que en tanto relación de doble vía, el estado se favorece de la colaboración estatal y los ciudadanos pueden incidir en las políticas públicas para promover “los componentes deliberativos y participativos de la democracia”.

Sin embargo, tal como se expresó en el punto precedente, la voluntad política de promover el gobierno abierto, no es garantía de participación ciudadana, a menos que la ciudadanía haya sido empoderada..(Oszlak, 2013: 7)

Según el mismo autor, “los ciudadanos no son, por naturaleza, actores políticos” y en tanto esto, no participan de las “relaciones de poder” en el espacio público, excepto si participan. (Oszlak, 2013:19)

Transparencia, participación y colaboración, pilares de gobierno abierto, suponen todas “niveles de participación”.

La transparencia representa la voluntad política de poner a disposición del ciudadano la información y abrir canales de comunicación.

La participación ciudadana propiamente dicha moviliza a la ciudadanía en su capacidad de agencia y la colaboración supone “la contribución que las organizaciones sociales pueden efectuar al proceso de democratización, a través de la co-producción y la co-construcción de políticas y servicios públicos”. (Oszlak, 2013: 20)

Esta posición es coincidente con lo que establece CEPAL para estrategias de Gobierno Abierto, que propone un eje dedicado a la transparencia, acceso a la información y apertura de datos en el cual encuadra la puesta en marcha de portales y plataformas de control ciudadano, un segundo eje dedicado a la participación ciudadana propiamente dicha en el cual existe un rol activo de las organizaciones ciudadanas en la puesta en diseño de la política pública en red, y un tercer eje de colaboración, en el cual se incluyen la co creación y co producción de servicios, la innovación e inteligencia colectiva (Naser y Ramírez Alujas, 2014, p.14).

Por otra parte, la tecnología “puede producir cambio cultural en presencia de voluntad política”, en tanto llegue a “penetrar e instalarse con habitualidad en las prácticas

ciudadanas, de modo que la cultura reflejada en esas prácticas” se modifique (Oszlak, 2013:19) o, dicho de otro modo, toda innovación involucra cambio y contexto. (Lidueñas Bastidas 2016: 14)

En este sentido, el cambio cultural se entiende como la modificación de las prácticas ciudadanas en el espacio público y el impacto de la innovación puede ser observado en la cultura, entendida como “información transmitida por aprendizaje social”, como indica Lidueñas Bastidas (2016:34) citando a Mosterin. En este trabajo se analiza la capacidad individual como *performance* ciudadana en el espacio público.

En este punto, se entiende que el aprendizaje social del conocimiento resultado de la innovación en las políticas públicas del gobierno abierto, puede aumentar o consolidar las capacidades sociales ya que, como explica Albornoz (2009: 11), cuando participan las unidades de formación superior como las universidades “la innovación comporta la capacidad de asumir los cambios y desarrollar capacidades creativas”.

1.5.3. La innovación crea valor público

La teoría original del valor público considera que los gobiernos crean valor para sus ciudadanos a través de la provisión de servicios públicos. Pero el valor se crea no sólo con actuaciones concretas destinadas a la provisión de servicios sino también con la creación de nuevas estructuras y sistemas para proveer dichos servicios. Conforme esto, el proceso político-institucional de gobierno abierto creando redes con la ciudadanía es fuente de valor por sí mismo, al tiempo que legitima democráticamente los gobiernos al proveer soluciones más complejas y adaptadas. (García García, 2014:79).

En el mismo orden, se referencia a idea de que los gobiernos han aceptado y hoy se adhieren a constatar la importancia de proveer a la ciudadanía un acceso cada vez más abierto a la nuevas tecnologías, y el relevante rol que ellas tienen en la innovación, así

como la importancia de éstas para aumentar la capacidad de los ciudadanos en el uso que de ellas hacen (Naser y Ramírez Alujas, 2014 p.16).

Por otra parte, relacionado a las posibilidades de registro y medición de atributos de innovación presentes en políticas de organizaciones, se incluyen lineamientos establecidos por Lidueñas Bastidas (2016) en su ensayo para Colombia que, si bien toma criterios establecidos por el Manual de Oslo (OCDE y Eurostat, 2005) a partir de la teoría schumpeteriana, resulta pertinente su enfoque para fijar indicadores de innovación de características regionales.

La innovación es entendida de este modo como un “cambio” que mejora o crea propuestas de valor o eficiencia, es decir, “la innovación no es un fin en sí mismo, el fin es crear valor público” (Sánchez, Lasagna y Marcet, 2013: 24), un valor público que es creado “a partir del conocimiento” (Lidueñas Bastidas, 2016:4)

Si tenemos en cuenta que el proceso político- institucional de gobierno abierto crea valor público, en tanto promueve participación y colaboración de la ciudadanía en red, ha sido antes (diseño) y será después (resultado e impacto), innovación, aún cuando sus resultados cuantitativos sean cero, en tanto promuevan cambio cultural generarán algún tipo de impacto social. En este sentido, hablamos de un modelo de innovación social basado en la innovación política. (Lidueñas Bastidas, 2016:26).

El valor público de la innovación es conocimiento y en tanto, a través de la colaboración ciudadana pueda ser co-creado, como establecen los principios de gobierno abierto, el conocimiento creado es público, es decir, representa un valor creado socialmente acumulado (Lidueñas Bastidas, 2016:7) o, en términos de Castells, un valor social, equivalente al capital social de Putnam, citado por Kliksberg (1999:87), integrado por valores como confianza, por el comportamiento cívico y “nivel de asociatividad”, o colaboración como puede ser interpretado actualmente.

En tanto socialmente acumulado, el conocimiento reúne asimismo los aspectos culturales del cambio social, tanto en relación a la capacidad del conocimiento de ser transferido (transferencia) como de las organizaciones de constituirse en mediadoras (mediación institucionalizada) del conocimiento.

De tal modo, la innovación en tanto colaboración en red representa capital social a partir del impacto social, entendido no solamente como modificación de rutinas básicas de las prácticas ciudadanas, sino también modificación del “flujo de autoridad o de creencias respecto del sistema social desde donde ellos surgen”. (Lidueñas Bastidas, 2016:13). Esta dimensión del impacto de la innovación en la construcción de capital social está representado por la capacidad social, colectiva (organizada) o individual (ciudadana) de lograr acción social (Kliksberg, 1999:90) que en este trabajo se entiende como acción pública en tanto involucra también la acción del estado.

En este orden, cabe una diferencia entre lo que se considera resultado y lo que se considera impacto. El resultado es entendido como una consecuencia directa de la acción, por caso, el incremento del arbolado público es el resultado esperado del programa de comunicación ambiental y forestación y puede ser mensurado en términos cuantitativos, en tanto el impacto es antes que nada un “proceso” en el cual se modifica la práctica cultural, es decir, cambio en el flujo de autoridad (poder como relación) o de creencia (cultura) y que en este trabajo se hace comprensible desde la dimensión interpretativa o hermenéutica. Aquellas consideraciones que referencian innovación o conocimiento derivados de innovación o conocimiento anterior, se consideran de segundo grado,

Asimismo, además del concepto de valor público como conocimiento, la innovación “tiene connotaciones éticas” que tienden a “legitimar una manera determinada de hacer las cosas, asociadas con valores” que “puedan sostener la ética pública”, en este caso, la ética pública en el diseño social (Lidueñas Bastidas, 2016:17). Esta

conceptualización adquiere relevancia en tanto la transparencia representa el primer pilar del paradigma del gobierno abierto.

Finalmente, el valor público co-creado como capital social (confianza, capacidad y acción pública) en el gobierno abierto tiene para la democracia participativa, una dimensión política cuando, a decir del propio Moore (2006: 18):

Es en este nivel que la idea de valor público comienza a tener las características de un conjunto de valores políticos que podrían, como materia conductual, animar la acción política o cívica. Estos procesos pueden cambiar las perspectivas individuales de lo bueno y de lo justo. Pueden, también, construir la capacidad colectiva para actuar de manera cívica y para guiar al gobierno sobre cómo debe utilizar sus poderes.

1.6. Diseño de investigación y estrategia metodológica

A fin de explorar y analizar los posibles atributos de innovación e impacto de las políticas públicas de comunicación ambiental con participación de la comunidad del programa forestal durante el primer año de implementación del Censo de Arbolado, se optó por la metodología del estudio de caso, tal que permitiera no sólo evaluar posibles resultados del orden cuantitativo, sino detectar impactos, si los hubiera, reconstruyendo la experiencia desde la perspectiva de los participantes.

Se plantearon como objetivos particulares la sistematización de los atributos presentes en el portal Nuestros Árboles y sus apps complementarias describiendo procesos (*inputs*) y productos (*outputs*), marcos documentales que posibilitaron la relación de las organizaciones y el diseño participativo de la política pública, con énfasis en la colaboración y la ponderación de categorías para detectar posibles impactos en la gestión de la innovación pública.

El diseño de investigación incluyó el relevamiento de información a través de fuentes directas e indirectas y técnicas cualitativas y cuantitativas que posibilitaron la construcción de un corpus de análisis final. Es importante destacar en este punto, como nuevamente se reiterará en el apartado de conclusiones, que la construcción del corpus de análisis incluyó el respaldo de capturas de las aplicaciones, sitios webs y redes, a fin de documentar el proceso situado en el lapso específico fijado por el proyecto de investigación y mantener la trazabilidad de los datos que se vio interrumpida por el cambio de autoridades de gobierno y la emergencia sanitaria con afectación especial de todos los programas de modernización.

1.6.1. Adaptación del modelo metodológico

Si bien el estudio de caso es considerado una metodología en sí misma, el diseño de investigación incluyó tanto el testeado de teoría previa a partir de la sistematización de atributos, como la posibilidad de explorar la creación de teoría a partir del estudio. En tal sentido, el caso se considera la muestra (Martínez Carazo 2006, 167- 169).

Tal como entiende Martínez Carazo (2006,170), la metodología inductivo- lingüístico-deductiva es un proceso de dos pasos, una fase heurística o de descubrimiento, que equivaldría al proceso exploratorio propiamente dicho y una fase de justificación, o confirmación, en el cual se contrastan los hallazgos con la teoría de base y con aquella teoría que pueda aportar al proceso.

Esto implica que si bien la investigación se considera de profundidad exploratoria y la estrategia de exploración guía todo el trabajo de tesis, por la cualidad del tipo de investigación de que trata, da cuenta de tales hallazgos contrastando teoría que permitan elaborar hipótesis para futuras investigaciones sobre impacto en la gestión de la innovación pública.

Es importante destacar que el método de dos pasos, más que un movimiento pendular, representa un movimiento en espiral, que va construyendo y re-construyendo el conocimiento de la fase de exploración a la fase de justificación, de acuerdo a las preguntas que surgen de cada movimiento.

Esta aclaración permite asegurar el punto siguiente: el inicio de la fase de exploración es coincidente con la recolección de datos y el inicio de la fase de justificación es coincidente con la conformación del corpus y la selección de categorías que “iluminarán” el análisis. Esto significa que la categorización obedece a un proceso de construcción conceptual, es decir, a un constructo. (Sautu, 2003: 33) y (Martínez Carazo 2006: 184)

1.6.2. Fase heurística o exploratoria propiamente dicha

Esta fase partió de una pregunta inicial ¿de qué manera la comunicación y las políticas participativas innovadoras promueven empoderamiento ciudadano y construyen valor público en el espacio público?, en el recorte espacio-temporal que supone el caso de estudio y que se menciona específicamente en el apartado objeto de estudio.

En este sentido, en la fase heurística se desplegó la exploración propiamente dicha, a fin de dar cuenta de interrogantes que condicionan o complementen la pregunta y objetivos iniciales, para ser planteados en la fase de justificación.

La fase heurística fue coincidente con la recolección de datos y en tanto proceso metodológico sobre la muestra (el caso) resulta equivalente al trabajo de campo.(Martinez Carazo 2006: 191)

1.6.2.1. Herramientas de esta fase

1. Observación directa, información y capturas del portal Nuestros Árboles y de las apps

relacionadas. Estado de indicadores del censo de arbolado y forestación que muestra en línea, descargas y usuarios efectivos de la *apps*.

2. Relevamiento de documentación aportada por la secretaría de Modernización, Comunicación y Desarrollo Estratégico, la subsecretaría de Ambiente de la Municipalidad de Córdoba y la Universidad Nacional de Córdoba. Incluye ordenanza sobre arbolado, programa de comunicación y forestación, convenio firmado y capturas de las plataformas de bases de datos relacionadas al portal y *apps*.

3. Relevamiento de información estadística de las secretarías de gobierno participantes. Cantidad de barrios y población censada, arbolado, forestación y otros.

4. Entrevistas directas a las autoridades interactuantes, profesionales, técnicos y representantes de organizaciones participantes.

6. Relevamiento de una muestra de piezas y publicaciones institucionales y medios relacionadas al proceso de comunicación implementado.

1.6.3. Fase de justificación y análisis propiamente dicho

En la fase de justificación, en tanto, se contrastaron con la teoría de base los datos cuantitativos y cualitativos relevados oportunamente en la fase heurística según el recorte propuesto, para reconstruir en primer término el proceso de política pública y para explorar sus impactos, en segundo término.

No se estimaron experiencias de mínima y máxima como había sido referenciado en el proyecto de investigación, toda vez que las intervenciones de censo, capacitación y forestación en el territorio, o espacio de los lugares según Castells, se realizaron a partir de las mismas solicitudes vecinales, por tanto de mínima corresponde a cero y de máxima al barrio censado.

En esta fase, se determinaron dos niveles de análisis. El primer nivel, corresponde a la descripción de diseño e implementación de la política pública con participación de la comunidad y el segundo nivel a las primeras aproximaciones al universo de significados e impactos de la innovación dentro del espacio público.

1.6.3.1. Nivel de la Descripción y Análisis Formal

Este nivel corresponde al análisis formal de procesos y productos de innovación política y tecnológica, a partir del diseño e implementación de políticas participativas de gobierno abierto en el sistema de la organización local. Principalmente, se describen los procesos e instrumentos de política pública orientada a fines específicos de tipo operativo, por caso, incrementar el arbolado urbano con participación ciudadana.

Tienen relevancia en este nivel los marcos de transparencia y participación y los desarrollos colaborativos que promueven el conocimiento como valor público plausible de transformarse en capital social a través de la creación de redes y la apertura de canales de comunicación equivalentes a la instrumentación del empoderamiento ciudadano.

1.6.3.2. Nivel de la Significación y Análisis de Impactos

Este nivel aborda el análisis de los posibles impactos a través de los discursos y las significaciones relevadas de palabras y conceptos claves a partir del material que conforma el corpus, esto es, la reconstrucción de la experiencia mediante entrevistas directas no estructuradas con actores relevadas en la fase anterior y los comentarios de los ciudadanos en redes sociales. Las piezas de prensa y difusión del programa de forestación y censo de arbolado integran el corpus sólo a efectos de contrastar las menciones a la existencia o no de difusión mencionada por los entrevistados, pero no forma parte del análisis de impactos en tanto se entiende como comunicación no directa o inter- mediada.

En este nivel, el análisis está orientado a detectar las huellas de la innovación en la cultura, el posible nivel de transferencia de conocimiento y la capacidad relacional a partir de la comunicación, es decir, el empoderamiento y las capacidades ciudadanas desde la perspectiva de los participantes.

1.6.4. Criterio para la selección del corpus y entrevistas

A efectos del abordaje del caso, el corpus fue constituido por una muestra representativa de capturas de los desarrollos y sitios de referencia, entrevistas, piezas de difusión y documentación respectiva. El criterio que se siguió fue obtener una pieza por cada desarrollo que permitiera la rápida visualización y comprensión del programa participativo.

Si bien el corpus está integrado por información obtenida en diferentes formatos y soportes, se dividió en tres, a efectos de facilitar la comprensión del trabajo: un corpus de imágenes, un corpus de entrevistas y un corpus o anexo de documentación. En este último caso, se aclara expresamente que la decisión de mantener la documentación como corpus obedece a la necesidad de recuperar y salvaguardar el material que originalmente formó parte del sitio web de ambiente, puestos a disposición de la ciudadanía y que fueron modificados con el cambio de gestión política ocurrido en diciembre de 2019, como ya se indicó en el Diseño de Investigación y Estrategia Metodológica.

Para la realización de entrevistas directas, no estructuradas, se seleccionaron actores pertenecientes a las organizaciones y áreas intervinientes según el convenio original firmado entre la Universidad Nacional de Córdoba y la Municipalidad de Córdoba para la realización del censo de arbolado. Dos por Municipalidad de Córdoba (funcionario político del área de ambiente y jefe operativo de espacios verdes), dos por Universidad Nacional de Córdoba (la representante de la mesa de trabajo y la jefa de capacitadores) uno por la empresa desarrolladora de la primera base de datos, un representante de

vecinos (presidente del centro vecinal) y la voz de cinco de los becarios que ejercieron las tareas de relevamiento.

2. NIVEL DE LA DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS FORMAL

2.1. La ciudad de Córdoba

Córdoba es reconocida como la segunda ciudad de Argentina, con una proyección de 1.446.201 habitantes estimados para 2019. Por sus características demográficas, sociales y urbanas, es considerada ciudad intermedia en franco desarrollo hacia su metropolización, teniendo en cuenta la categorización de Ciudades y Gobiernos Unidos (CGLU). En virtud del recorte espacio-temporal, a 2019 integraba la Red de Mercociudades de la cual ejerció dos veces presidencia, la Red Metrópolis y la Red de Ciudades Creativas. Era asimismo, ciudad miembro del Observatorio Internacional de la Democracia Participativa y ciudad fundadora de la Red Federal de Acceso a la Información Pública. (Municipalidad de Córdoba, 2019: 14-15)

Su ejido urbano es similar a un cuadrado de 24 kilómetros de lado, que representa una superficie total de 576 km² divididos en 505 barrios a 2019. (Municipalidad de Córdoba, 2019: 14-15) Es uno de los ejidos urbanos más grandes de Latinoamérica, tres veces más grande que el de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA).

Según el artículo 1 de su Carta Orgánica (Municipalidad de Córdoba, 1995:4), la “Municipalidad de Córdoba constituye una unidad territorial, poblacional, cultural, política y jurídica, fundada en la convivencia, con participación de comunidad y gobierno en la definición y satisfacción de las necesidades del conjunto”. La estructura político administrativa municipal está dividida en tres poderes. La sede ejecutiva es el Palacio 6 de Julio y su actividad se encuentra descentralizada en 13 Centros de

Participación Comunal (CPC) a 2019, 10 de ellos considerados centros y tres subcentros dependientes que fueron abiertos posteriormente al diseño de descentralización original. Los CPC son además sedes coordinadoras de las Juntas de Participación Vecinal.

2.2. Política de gobierno abierto y gestión de innovación

Durante el segundo mandato de gobierno del Dr. Ramón J. Mestre (2015-2019) en la ciudad de Córdoba, los objetivos de gestión pública fueron orientados al paradigma de gobierno abierto, esto es, la organización del estado municipal basada en mecanismos públicos de transparencia, participación ciudadana y colaboración a partir de esta participación.

Si bien la ciudad de Córdoba fue una de las primeras en contar con el marco normativo para la apertura de datos, la Ordenanza, la 10.560 de Acceso a la Información Pública (Municipalidad de Córdoba, 2002), modificada por la 11877 en el año 2010 (Municipalidad de Córdoba, 2010) y por la cual fue creada la Oficina de Acceso a la Información Pública, recién fue reglamentada en 2016 durante la gestión del Dr. Mestre. I (Municipalidad de Córdoba, 2016. Decreto 856) de manera coincidente con la creación de la Secretaría de Modernización, Comunicación y Desarrollo Estratégico.

El Plan de Metas de gobierno instituido por la Ordenanza 11942 en 2011 (Municipalidad de Córdoba, 2011) fue una de las primeras instancias de participación gestionada por el gobierno local a instancias de organizaciones civiles y a partir de la implementación de políticas públicas de gobierno abierto en 2016, se dispuso su publicación y actualización en línea para que pudiera ser monitoreado por la ciudadanía.

Tal como se estableció precisamente en su Plan de Metas (Municipalidad de Córdoba 2016:139) para el Lineamiento Estratégico Desarrollo Institucional, componente Gobierno Abierto y Participación Ciudadana, los objetivos planteados la primera etapa

del proceso de innovación fueron siete, de los cuales dos se encontraban directamente relacionados al proceso de comunicación pública “fortalecer los canales de acceso a la información pública y la calidad de dicha información; incrementar la participación ciudadana mediante la difusión oportuna de información acerca de los espacios de participación” .y dos de ellos se relacionaban específicamente con la promoción de la participación ciudadana de la sociedad organizada a través de los centros vecinales y referentes claves en la organización de programas “generando sinergia con distintas áreas del municipio, afianzando las herramientas de la Democracia Participativa y mediante iniciativas innovadoras”

Los objetivos explícitos de la política de gobierno abierto incluyeron, precisamente, como acciones la planificación y el control ciudadano plasmados en el Plan de Metas en línea, la implementación del Portal de Gobierno Abierto para centralizar los datos públicos generados por el municipio, la difusión de canales de participación y colaboración para la ciudadanía, informes de entidades vecinales, publicación de datos geoespaciales, repositorio de software público para el trabajo colaborativo con otras organizaciones, la publicación estadística y el presupuesto ciudadano.

En el mismo Plan de Metas, se encuentra definido el gobierno abierto:

Un gobierno abierto es aquel que abre canales de comunicación para que los ciudadanos puedan debatir sobre las políticas públicas, es un proceso de transformación que promueve la transparencia, la participación ciudadana y la colaboración como los principios de diseño de la gestión pública, se posiciona como un elemento central para mejorar las capacidades del gobierno y promover su modernización (Municipalidad de Córdoba 2016:137)

Y en el mismo documento, establece como pilar fundamental el principio de transparencia en la gestión pública, a través del cual la ciudadanía ejerce el control público” al tiempo que esta transparencia “fortalece la institucionalidad” del gobierno

local.

En relación directa con la innovación, el paso de gobierno opaco a gobierno abierto fue entendido como una nueva agenda, en el cual, como organización, tal como expresa el mismo Oszlack, el énfasis está puesto en el aumento de las “capacidades” de los gobiernos locales para asumir nuevas funciones, planificar, diversificar, asignar recursos de manera eficiente, gestionar el talento, adoptar nuevas estructuras y diseños de procesos, con condiciones más exigentes a partir del compromiso público por la mayor “transparencia, colaboración, control de gestión y participación ciudadana, inspirados en los principios de un estado abierto” (Mercociudades 2018:10).

Desde esa mirada de lo público, las metas específicas asociadas a gobierno abierto y participación ciudadana estuvieron orientadas a colocar al ciudadano en el centro del diseño político, toda vez que las herramientas aplicadas a procesos con uso de tecnología fueron concebidas como abiertas, digitales, inclusivas y centradas en el usuario (Mercociudades 2018: 12).

A nivel del diseño de políticas, se incluyeron dentro del gobierno abierto las estrategias de todas las áreas que involucran de manera transversal la utilización de datos, la información, la comunicación y la modernización de la estructura de gobierno, por tanto, los objetivos específicos son múltiples y compartidos por las diferentes áreas en la innovación pública, justificado a través del Decreto 1155 por el cual se implementó el Plan de Datos Abiertos. (Municipalidad de Córdoba, 2017), en coincidencia con lo establecido a nivel federal por el gobierno nacional.

Sin embargo, se destacan aquellos que hacen a la naturaleza operativa de su función, como las áreas de información, comunicación y modernización reunidas en la Secretaría de Modernización, Comunicación y Desarrollo Estratégico (Municipalidad de Córdoba, 2016. Ord.12516). El área de Modernización (Municipalidad de Córdoba 2016:155) tuvo como objetivos la introducción de nuevas herramientas tecnológicas, aplicaciones,

software, hardware, normas y capacitación de recursos humanos y el área de Comunicación, la apertura de nuevos canales participativos, la gestión de agendas, mensajes y relaciones con la comunidad y la difusión y promoción pública de la transparencia, la participación y el control ciudadano. (Municipalidad de Córdoba 2016:137).

En 2016 fue lanzada la plataforma de Gobierno Abierto de Córdoba (Presidencia de la Nación. Argentina.Gob.Ar, agosto de 2016) considerado un espacio virtual de interacción social y diseñado para centralizar los datos de transparencia y adicionar canales de participación electrónica, de manera complementaria a los canales de participación a nivel territorial.

2.3. Marco y normativa de la política pública ambiental

Para el periodo de gestión 2015-2019, y en consonancia con el paradigma de gobierno abierto, la política ambiental fue asimismo orientada a metas participativas y colaborativas de gestión urbana y social. Según la Línea Estratégica Córdoba Sustentable, para Gestión Ambiental, se establecieron cuatro objetivos, dos relacionados al fortalecimiento de marcos legales y reducción de consumo de recursos y otros dos de promoción específica de la participación: la integración del espacio público para la construcción de vecindad y ciudadanía; el diálogo y el consenso con actores claves para la convivencia sustentable y la participación ciudadana en la preservación de la calidad ambiental urbana. Respecto a la colaboración, indica:

Conscientes de esta realidad que excede los límites políticos de ejidos urbanos, la Municipalidad de Córdoba viene operativizando acciones interdisciplinarias con el firme objetivo de alcanzar una participación activa, efectiva y apropiada por parte de todos los actores en un marco colaborativo mutuo. (Municipalidad de Córdoba, 2016: 27).

De 2016 a 2019, la planificación de política ambiental correspondía a la Secretaría de Planeamiento e Infraestructura, de la cual dependía la Subsecretaría de Ambiente y de ella la Dirección de Espacios Verdes.

La normativa que rige el arbolado urbano en la ciudad de Córdoba es la Ordenanza 12.472, la que define los términos, el ámbito y establece a la Dirección de Espacios Verdes como la autoridad de aplicación. (Municipalidad de Córdoba, 2015).

En su artículo 6 se establece que la provisión y mantenimiento del arbolado público y el espacio de vereda destinado a él (cazuela) es obligación del frentista y de las empresas públicas y privadas de servicios que modifiquen o alteren el arbolado por tareas. En caso de detectar faltante, el estado municipal intima al propietario a colocarlo, incluso bajo pena de multa y en caso de no cumplirse, puede colocar un ejemplar con cargo al infractor.(Art.8).

La Municipalidad dispone por esta ley el denominado Plan de Forestación, una Comisión Asesora de Arbolado, un Registro Permanente de Arbolado que deberá integrar el Mapa Ambiental de Córdoba y campañas públicas permanentes de concientización sobre arbolado público. (Art.12, 13 y 14).

Esta ordenanza fue reglamentada por el Decreto 4334 en 2017 (Municipalidad de Córdoba 2017), es decir, dos años después de ser sancionada por el parlamento local y de manera coincidente con la puesta en marcha de las políticas públicas de gobierno abierto. En la reglamentación, se indica además (Art.6) que a fin de cumplir con la obligatoriedad del arbolado, la Municipalidad debe poner a disposición del ciudadano la información respecto a especies aptas por barrio y tipo de vereda, características de disposición y plantado, publicando esta información en el sitio web oficial.

En su artículo 13 referido al Registro de Arbolado Público indica expresamente que deberá ser “digital y georreferenciado” y que a los fines de tal registro, deberá efectuarse “un relevamiento exhaustivo in situ” en espacios verdes, parques y en

arbolado de alineación.

Respecto a las campañas, el artículo 14 del decreto reglamentario indica la promoción de implantación de árboles en vereda, la difusión de normas y pautas a través de “folletería o publicidad en los medios”.

Por su parte, a fecha del recorte del presente trabajo, las tareas de las empresas tercerizadas autorizadas por licitación pública se encontraban reunidas en el Plan de Manejo de Arbolado correspondiente al año 2012 (Municipalidad de Córdoba, 2012). En este plan, se especifican los requisitos de maquinaria y equipos humanos para realizar tareas de extracción, retiro, reposición y poda de árboles en situación de riesgo, de tocones, veredas y espacios públicos en general , el plan de trabajo a cargo de las empresas y las sanciones por incumplimiento, entre otras.

En cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 12 de la ordenanza 12.472, reglamentada el año anterior en 2018 la Dirección de Espacios Verdes elaboró el Plan Forestal (Municipalidad de Córdoba, 2018) , el cual contenía un diagnóstico de la situación del arbolado público, la normativa de base, el criterio de selección de especies a implantar, las zonas forestales urbanas, normas de plantación, tipos de veredas, las avenidas con arbolado diferencial y el detalle de las zonas forestales por CPC, es decir, territorializadas a partir de la división administrativa descentralizada en cada uno de los centros de participación comunal. Se aclara que al tratarse de zonas forestales, la división priorizada fue la administrativa original, es decir, el plano de los 10 CPC considerados centros, de los cuales dependen los tres subcentros restantes.

Por último, en su Plan de Metas 2016-2019, para el Lineamiento Estratégico Córdoba Sustentable, Gestión Ambiental, la Municipalidad de Córdoba se comprometió a plantar 40.000 especies para recuperar la calidad en vías públicas, tomando como línea de base los 10.000 ejemplares/año plantados en promedio durante la gestión anterior 2011-2015. (Municipalidad de Córdoba 2016:29)

2.4. Diagnóstico de la situación del arbolado en 2017

En el Plan Forestal 2018, la Dirección de Espacios Verdes referenció el diagnóstico de situación de arbolado detectado en 2017 (Municipalidad de Córdoba, 2918:7), que sirvió de base al convenio firmado con la Universidad Nacional de Córdoba para la realización del Censo de Arbolado y para el diseño del Programa de Forestación y Comunicación Córdoba Planta Vida, a efectos de llevar adelante la comunicación pública ambiental.

Previo al diagnóstico, define al arbolado público como “el parque lineal más grande posible en cualquier ciudad” constituido por especies que al encontrarse en cada cuadra (100 metros) de cada manzana (10.000 m²) están distribuidos de la “manera más equitativa y democrática que ningún otro espacio verde” brindando el “derecho social al paisaje”. (Municipalidad de Córdoba, 2918:7)

En el mismo plan, se asimismo enumeran los beneficios que aporta el arbolado público en términos de valores ambientales como mejora en la calidad del aire y biodiversidad, regulación de la temperatura, disminución del impacto de vientos, lluvia, granizo y ruido, en términos de valor cultural e histórico y en términos de valor económico.

En el diagnóstico propiamente dicho, se detectaron cinco problemas a resolver: a) divergencia entre especie y tamaño de vereda b) distancia no adecuada entre árboles c) cazuelas construidas de manera incorrecta d) especies no aptas para desarrollarse en veredas e) carencia de arbolado en veredas. (Municipalidad de Córdoba, 2018:9)

El objetivo de gestión ambiental del plan fue a través del “conocimiento y la praxis, compatibilizar las diferentes variedades de árboles con los espacios existentes” en la estructura de barrios para llegar a una “forestación adecuada, eficaz y eficiente”.

Por otra parte, según el informe del Programa de Forestación y Comunicación Ambiental presentado en la convocatoria a premios Eikon a la excelencia en comunicación institucional de 2018 y que se toma como referencia en el corpus de documentación, desde 2012 a 2017 la Municipalidad de Córdoba había implantado 96.500 especies y según un informe periodístico de abril del 2017 que cita dicho documento, el índice de cobertura verde a 2017 era de 85 metros cuadrados por habitante para un total de 114 millones de metros cuadrados verdes. “El área urbanizada de Córdoba es 43.188 hectáreas, por lo que equivale al 26 por ciento”, es decir, a 2017, sólo el 26 por ciento del total de superficie urbanizada era superficie verde. (Municipalidad de Córdoba, 2018. Córdoba Planta Vida)

En este mismo informe se cita la investigación periodística realizada por los periodistas Javier Cámara y Estefanía Coggiola para La Voz del Interior en febrero de 2017 (Cámara y Coggiola, 19 de febrero 2017) en el cual se especificaba la problemática para la zona céntrica y comercial de la ciudad, compuesta por 140 manzanas en las cuales se detectaron sólo 2.896 ejemplares, a razón de cinco por calle, cuando el ideal ambiental para la ciudad era de 15. Esto representaba más de dos kilómetros de calles sin árboles.

En el diagnóstico de dicho programa municipal se reconoce además que el cumplimiento de lo estipulado por la ordenanza 12472 respecto de la obligación de los frentistas sobre la provisión y mantenimiento de los ejemplares de vereda era de “cumplimiento casi nulo”.

2.5. Diseño de la política pública de forestación y comunicación con participación de la comunidad.

En los fundamentos del Programa de Forestación y Comunicación Ambiental Córdoba

Planta Vida, (Municipalidad de Córdoba, 2018:3), se incorporan líneas de diagnóstico específicas de la comunicación ambiental, entre ellas, sólo un 21,7 por ciento de aprobación de la gestión a nivel de la opinión pública, la falta de sistemas de información y datos de gestión sobre arbolado, canales de comunicación, mapeo de públicos ni plan de comunicación.

En línea con las bases del gobierno abierto, estima como necesarios asociar nuevos actores en la política ambiental, trabajar especialmente el compromiso (colaboración) ciudadano para recuperar el espacio público y generar conciencia ambiental.

A partir del programa, el municipio decidió “gestionar estratégicamente” el problema de arbolado “articulando decisiones ambientales y de comunicación” posicionando como issue o “tema de responsabilidad” social. A nivel específico de comunicación, uno de los objetivos principales fue influir en líderes de opinión y comunidades claves y aportar de manera positiva a la percepción de la gestión sustentable.

La gestión de mensajes, que será abordada con mayor precisión en la tercera parte de esta tesis, incluyó el desarrollo del concepto “Córdoba Planta Vida” y de los beneficios de plantar, cuidar y mantener el arbolado público por sobre el mensaje punitivo de la normativa de arbolado.(multar)

En segundo término, se utilizaron canales y medios ya existentes y se desarrollaron otros específicos, incluidas las herramientas de sistema que fueron necesarias (bases de datos, plataformas y *apps* móviles), portales, sitios webs y redes, medios masivos y comunicación directa.

Se planificaron reuniones previas y posteriores a la firma de convenio con la Facultad de Ciencias Agropecuarias de la Universidad Nacional de Córdoba para el relevamiento del arbolado, con organizaciones, escuelas y centros vecinales, y la organización y ejecución de plantaciones masivas con participación de la comunidad.

En razón del recorte y enfoque del presente trabajo, de las acciones que integran el Programa de Forestación y Comunicación Ambiental, se señalan y amplifican únicamente aquellos que corresponden al Censo de Arbolado Urbano y a la campaña de concientización y forestación para el cuidado de árboles públicos.

2.5.1. Censo de Arbolado Urbano

El 24 de octubre de 2017, la Municipalidad firmó un convenio con la Facultad de Ciencias Agropecuarias de la Universidad Nacional de Córdoba, ratificado a través del Decreto 4310 de fecha 20 de diciembre de 2017. (Municipalidad de Córdoba 2017. Decreto 4310) para el desarrollo del relevamiento de arbolado urbano fijado por la ordenanza 12472 de Arbolado Público Urbano y actividades de capacitación y asistencia técnica a la campaña de forestación y concientización de arbolado.

En términos del informe de comunicación ambiental (Municipalidad de Córdoba, 2018:5) se destaca el objetivo de “crear un vínculo de acción para dar respuesta a las necesidades de forestación” censando el arbolado existente y faltante en la ciudad, “como parte de un proceso completamente innovador” en el cual fueron desarrollados como soportes un software que permite obtener datos en tiempo real sobre el estado de arbolado”, el portal y la herramienta de carga de datos (*app*). Asimismo como complemento del proyecto fueron diseñados los chalecos de identificación para los potenciales relevadores y los folletos de distribución para los frentistas.

En términos del convenio propiamente dicho, el objetivo fundamental fue el relevamiento “a través de un inventario de la vegetación existente y determinar” las especies aptas para cada zona urbana.(Municipalidad de Córdoba 2017: 7) y contar con información específica aportada por la Facultad de Ciencias Agropecuarias de la Universidad Nacional de Córdoba y el asesoramiento de profesionales de las cátedras de Silvicultura, Espacios Verdes y otros pertenecientes a la Tecnicatura Universitaria en Jardinería y Floricultura.

El convenio impulsó tareas interdisciplinarias entre ambas instituciones a través, al igual que replicó el programa en su informe, un “vínculo de acción” para dar respuestas a las necesidades de forestación y parquización urbana. Destaca especialmente en su cláusula décimo primera que ambas instituciones firmantes “observarán en sus relaciones el mayor espíritu de colaboración” y que tales relaciones se basarán en “los principios de buena fe y cordialidad en atención a los altos fines perseguidos en común”.

Por parte de la Facultad, la colaboración incluyó la entrega de 5000 plantines de especies arbóreas y 1000 árboles, la disposición de equipamientos, instalaciones y docentes para la ejecución de actividades técnicas y académicas y disponer para el relevamiento de cinco (5) becarios, de otros dos (2) para desarrollar prácticas de producción en el Vivero Municipal y otros tres (3) para el cultivo de árboles en el Vivero Forestal de la facultad. (Municipalidad de Córdoba 2017: 8). Fue tarea de la Facultad tanto la capacitación de los becarios, como el asesoramiento a los profesionales de Espacios Verdes, la elaboración de las cartillas informativas y las capacitaciones a las organizaciones vecinales y otras que participaron de las forestaciones.

Por parte de la Municipalidad, en tanto, correspondió el aporte de instalaciones, material biológico, herramientas y personal profesional capacitado para facilitar y coordinar las actividades. El municipio tuvo a su cargo además el aporte de recursos económicos de su presupuesto anual para el desarrollo del censo.

Los relevadores y ayudantes asignados fueron convocados a través de dos modalidades: los becarios específicamente, quienes recibían una paga a fin de mes por la tarea, eran estudiantes avanzados pertenecientes a las carreras de Ciencias Agropecuarias y de la Tecnicatura de Jardinería y Floricultura y otros fueron seleccionados a través del programa de Compromiso Social Estudiantil (Municipalidad de Córdoba, 2017:12) por el cual todos los alumnos de la universidad deben acreditar 30 horas de tareas de compromiso social antes de recibirse. Todos los becarios y estudiantes que participaban de las tareas de relevamiento y/o del vivero, fueron capacitados por docentes de la

misma facultad, quienes además, estaban a cargo de asistirlos durante el proceso de censado y evacuar dudas, por ejemplo, sobre tipos de especies. Dada la relación de los becarios y estudiantes participantes con la Universidad Nacional de Córdoba, el equipo de relevadores a disposición fue cambiando a medida que los alumnos egresaban.

A través del Anexo I del convenio firmado, se estableció la división del censo en seis etapas o fases, correspondiendo la primera al inventario de los barrios y lugares a saber: Centro, Nueva Córdoba, Parque Sarmiento, Rogelio Martínez, Juniors, General Paz, Alta Córdoba, Cofico, Ducasse, Alberdi, Observatorio, Güemes, Jardín y Jardín Espinoza.

A efectos de desarrollar la planificación de esta primera fase, la capacitación de los recursos humanos y las plataformas y herramientas tecnológicas adecuadas, se conformaron dos mesas de trabajo, una mesa técnica y una mesa de comunicación y tecnología, en la cual participaron representantes de ambas instituciones. La mesa técnica tuvo a su cargo la planificación del trabajo, la división de la ciudad por zonas administrativas de acuerdo a los centros de participación comunal y la consecuente identificación de sectores fitosanitarios y la mesa de tecnología y comunicación, el desarrollo de las herramientas y plataformas a lo largo de los primeros tres meses, de diciembre de 2017 a marzo de 2018 para la primera *app* de carga y a junio de 2018 para la *app* vecino.

La primera etapa fue cumplida en su totalidad en los barrios señalados y posteriormente, fue decisión de las autoridades con participación de ambas instituciones que el trabajo se realizara con los recursos disponibles en doble modalidad, por una parte, detectando los sitios urbanos que necesitaban ser intervenidos y por la otra, a demanda de la comunidad, es decir, una vez habilitadas los canales de comunicación con la ciudadanía, se recibían pedidos específicos de los centros vecinales para realizar relevamiento y tareas de forestación.

2.5.2. Campaña de concientización y forestación

Además de la campaña de comunicación y difusión institucional por medios y redes sociales, se distribuyó información específica sobre arbolado a través de los cedulones de pago. (Municipalidad de Córdoba 2018:6). Tal como se mencionó en el Marco Teórico, a efectos del análisis de esta segunda parte y de la tercera del presente trabajo de tesis, señalaremos esta comunicación como de soportes, en tanto, la comunicación, entendida como vínculo o relaciones, se considera directa.

De manera paralela y/o posterior a cada uno de los relevamientos efectuados correspondientes al Censo de Arbolado, el equipo de capacitadores de la Facultad de Ciencias Agropecuarias y de la Municipalidad de Córdoba desarrolló capacitaciones para vecinos organizados por los centros vecinales y/o instituciones como escuelas que eran contactadas previamente a cada uno de los relevamientos para generar participación y consenso. En estas capacitaciones, se comprometía a los vecinos en tareas de relevamiento y en tareas de forestación que tenían lugar luego de cada relevamiento, tanto para lograr el éxito en la implantación de especies, como para explicar en detalle información vital para el mantenimiento del árbol durante su crecimiento.

Se destaca que el material utilizado para las capacitaciones contenía datos, estadística e imágenes obtenidas de los sitios y aplicaciones tecnológicas desarrolladas a efectos del Censo de Arbolado Urbano.

2.6. Creación y/o gestión de herramientas. *Inputs/outputs*

Como se especificó en el punto 2.5.1., correspondió a la Municipalidad de Córdoba el desarrollo de las bases de datos, plataformas y *apps* de carga, que fueron propuestas y testeadas por la mesa de trabajo de comunicación y tecnología formada entre las partes. La tecnología de base incluyó las primeras bases de datos elaboradas para la radicación de incidencias (reclamos) a solicitud del municipio por empresas que colaboraron en la iniciativa del Censo de Arbolado, Muni Digital por caso, que luego fueron entregadas a la Municipalidad de Córdoba y formaron la red de sistemas propios

que alimentaron los tableros de control de servicios públicos del gobierno abierto.

La base de datos Muni Digital original fue modificada posteriormente a través de desarrollos propios de software municipal por administración, de tal modo que pudiera conectarse al sistema municipal, si bien este proceso de interoperabilidad no había sido completado a 2019.

2.6.1. Muni Digital Empresas

La base de datos del Censo de Arbolado fue montada sobre la base elaborada por Muni Digital para el sistema de incidencias (reclamos) que luego fue entregado al municipio. A través de Muni Digital los servicios públicos principales tercerizados a través de empresas por licitaciones, como mantenimiento de espacios verdes, alumbrado y obras fueron georreferenciados.

A partir de ese desarrollo original, nacieron Muni Arbolado, que será ampliado en el punto siguiente y Muni Empresas, la plataforma que complementó todo el sistema de georreferenciación ambiental y que permite tanto el seguimiento y control de las empresas de servicios tercerizados que ejecutan tareas de mantenimiento en espacios verdes, como la trazabilidad de los datos a futuro. La base Muni Digital Empresas y las restantes bases formaron parte luego de los tableros de control del Departamento Ejecutivo y del Sistema de Reclamos CBA147, un tercer sistema por app para informar problemas o efectuar reclamos referidos a servicios públicos municipales en general y que constituyó la base a su vez para la app de arbolado del vecino, conocida como *app* Nuestros Árboles.

El sistema georreferenciado de Muni Digital Empresas integró el trabajo de Espacios Verdes. A partir de este sistema, la ciudad se dividió en zonas según CPC. Cada empresa que realiza tareas sobre espacios verdes, plazas y parques, carga sus datos en la plataforma. Allí se visualizan y zonifican las principales tareas, como el desmalezado,

por ejemplo, desde el momento en que se genera el documento de trabajo, es decir, la descripción de la tarea a realizar, la empresa a la cual le corresponde, la zona urbana a la que corresponde, el equipo que tendrá a su cargo la tarea, el día y horario de inicio del trabajo, el estado en que se encuentra la tarea, si ha sido o no finalizada y una foto que permite constatar efectivamente la ejecución.

Esta información puede visualizarse por colorimetría diferenciada en el mapa urbano, si se trata de plazas o parques, si se trata de avenidas, por ejemplo, trabajos sobre cancheros centrales, si corresponde a una u otra zona de cada uno de los Centros de Participación Comunal (sedes administrativas municipales descentralizadas) y elaborar asimismo reportes de trabajo sobre los espacios verdes urbanos. A partir de esta información, es posible realizar el seguimiento de las incidencias (reclamos) efectuados por los vecinos como la elaboración de una trazabilidad de datos para información estadística.

2.6.2. Muni Arbolado y *app* de carga.

Tomando como punto de partida el desarrollo de georreferenciación de Muni Digital, se creó Muni Arbolado, la plataforma de base del Censo de Arbolado Urbano alimentada a través de una *app* de carga móvil. El sistema permite el ingreso de los usuarios autorizados a través de un sistema de *login* a la plataforma de datos.

La plataforma contiene cuatro pestañas o secciones principales de datos:

Listado de Árboles: aquí se muestra la descripción de los árboles censados por lugar de relevamiento, dirección, barrio, especie, el nombre del relevador a cargo, si se observa inclinación, si tiene problemas de fuste, descalzado, objeto extraño o desrame.

Mapa de Árboles: en el mapa de árboles es posible visualizar la información que

aparece en el listado de árboles, pero georreferenciando un sector urbano específico, mapeado por cada una de las calles y cuadras relevadas, que muestra en verde los árboles que existen y en rojo los faltantes. A la izquierda de la imagen se observan las cifras correspondientes a la cantidad de árboles censados presentes y ausentes, la cantidad de especies y la discriminación de totales y porcentuales por especie. Si se acerca la imagen con la herramienta de zoom, pueden observarse en detalle un punto o círculo verde por cada árbol de la cuadra (100 metros) y círculo rojo en los lugares donde faltan ejemplares.

En esta sección es posible desplegar otro menú para visualizar toda la información de manera completa. De este modo, se puede acceder a la información discriminada según árboles, relevadores, órdenes de relevamiento, tipo de órdenes de relevamiento, lugares, tipos de lugares, lugares de relevamiento, barrio, especies, especies por municipio, entregas de árboles, detalles de entregas, tipos de entregas, destinatarios, tipos de destinatarios, especies y descripciones. También se encuentra cargada la información proporcionada por los ciudadanos que accedieron a la *app* de carga colaborando con el relevamiento.

Mapa de Barrios: en esta pestaña se agrupan de manera georreferenciada los barrios que han sido censados identificados por color, con la información del resultado del censo desagregada en recuadro.

Reporte de Entregas: contiene visualizaciones de la información relevada en el censo de tipo estadístico, por totales, por especies, por entregas y por destino.

Esta plataforma de datos se carga en tiempo real a través de la ***app de carga, denominada Muni Arbol***, aplicación para teléfono móvil en *android version*, que es utilizada por los relevadores universitarios y por aquellas personas que colaboran con el relevamiento más específico pertenecientes al área de Espacios Verdes.

Para la carga, cada relevador identificado con un usuario ingresa a la *app* de su teléfono móvil colocando su ubicación para posicionarse en el mapa general de carga. Allí identificará barrio, altura, calle, y luego cargará la información de cada uno de los árboles existentes o faltantes, por especie y estado fitosanitario (bueno, regular, malo o seco), altura y diámetro del tronco, fase vital (joven, maduro, decrepito, añoso) indicadores de riesgo (inclinación, ahuecamientos, derrames, fustes partidos), intervenciones (si está podado o no), entorno (si interfiere el alumbrado, si levanta la vereda) incluidos campos adicionales como ancho de vereda, cazuela o tipo de cableado.

Los relevadores se disponen de dos en dos por calle, uno por cada lado de la vereda, hasta totalizar la cuadra. Prestan atención a las distintas especies, para lo cual utilizan una *app* adicional de descarga gratuita porque en caso de realizar el relevamiento en invierno, no tienen hojas o frutos para guiarse en la identificación de la especie. Asimismo son apoyados a través de un grupo de *Whatsapp* por sus docentes de cátedra.

Cada grupo de dos realiza una carga equivalente a 6 o 7 cuadras por jornada de trabajo, con un promedio de 20 árboles por cuadra relevados y un promedio de un barrio al mes.

2.6.3. Plataforma Nuestros Árboles y *app* de vecino.

Tal como se especifica en el Programa de Forestación y Comunicación Ambiental, para la implementación se gestionaron canales de información ya existentes y otros fueron creados. (Municipalidad de Córdoba, 2018:4). En el caso específico del Censo de Arbolado con participación de la comunidad, se decidió hacer pública la información en tiempo real, esto es que, a medida que los datos fueran relevados por la *app* de carga, estuvieran disponibles para la comunidad mediante visualizaciones.

A través de sistemas, se logró que la información generada por la base de datos de la plataforma Muni Arbolado estuviera disponible en el Portal de Gobierno Abierto de

manera que cualquier persona pudiera acceder a la información en tiempo real desde el sitio. (<https://gobiernoabierto.cordoba.gob.ar/arbolado>)

Esta plataforma de gobierno abierto denominada Nuestros Árboles fue lanzada oficialmente el 6 de junio de 2018 e incluyó, además de la visualización de los datos del censo en línea, el estado de los indicadores del censo y de las plantaciones, filtros de búsqueda por zona, barrio, tipo de cazuela, especie, estado fitosanitario, entre otras, y la posibilidad de acceder vía georreferenciación al detalle del mapa por cuadras (100 metros) y por árbol.

Por otra parte, en la sección de Datos Abiertos del Portal de Gobierno Abierto, se publicaban los datos del censo en formatos descargables, para que los ciudadanos pudieran contar con la información pública. Dado que las colecciones de datos y la generación de documentación requería un corte temporal, este material se encontraba publicado a la última actualización disponible y podía solicitarse a demanda.

De manera complementaria al lanzamiento de la plataforma Nuestros Árboles el área de sistemas de la Secretaría de Modernización, Comunicación y Desarrollo Estratégico municipal desarrolló una segunda *app* homónima, a la que internamente se conoció como *app* Vecino destinada a la comunidad y que podía ser descargada de manera gratuita.

La *app* Vecino fue pensada de manera más sencilla y contaba con menor cantidad de campos de carga que la *app* del cuerpo de relevadores. Sin embargo, contenía principalmente información respecto de qué tipo de especie correspondía a cada vereda y cada barrio y cómo debía realizarse la plantación del arbolado público. Esta *app* fue propuesta a la comunidad tanto para colaborar con el relevamiento, en el caso de los centros vecinales y organizaciones que participaban de la forestación, como para notificar al gobierno que se había cumplido con la plantación del propio árbol en vereda,

ya que disponía de un campo para enviar una fotografía.

En la *app* del vecino, había tres acciones principales disponibles: registrar un árbol, buscar qué tipo de árbol plantar, obtener información sobre plantación. En la opción Registrar Mi Arbol, se desplegaban dos opciones, informar un árbol ya existente o registrar una plantación. Allí podían seleccionarse entre las opciones siguientes, si el árbol había sido provisto por la Universidad Nacional de Córdoba o por la Municipalidad, a qué especie correspondía, la posibilidad de georreferenciarlo y enviar la fotografía.

2.6.4. Web de Ambiente

La última herramienta analizada que integró el cuerpo de canales de comunicación abiertos a la comunidad en el Programa de Forestación y Comunicación Ambiental fue el sitio de Ambiente, microsite <https://ambiente.cordoba.gob.ar/> dependiente del sitio web oficial de Municipalidad de Córdoba, <https://www.cordoba.gob.ar/> hoy actualizado.

A través del sitio de Ambiente, toda la información referida al Plan Forestal y al Arbolado Público Urbano, se encontrada en línea para ser consultado. Se difundieron los beneficios del arbolado en el ambiente y la salud humana, la promoción de las especies nativas, los especies aptas según el tipo de veredas, un buscador de las especies recomendadas por zonas y barrios, los instructivos para la plantación y cuidado expuestos además de modo descargable.

Por defecto, todas las noticias publicadas en el sitio oficial que tuvieran la etiqueta “ambiente” se reproducían de modo automático en el sitio de Ambiente, por tanto, aquellos vecinos que ingresaran al microsite, disponían además de información de carácter periódico.

2.7. Resultados

La evaluación del Programa de Forestación y Comunicación Ambiental con participación de la comunidad puesto en marcha desde 2017 y que consta en el documento de referencia (Municipalidad de Córdoba, 2018), establece como indicadores de resultados para el primer año del programa, los siguientes:

- Cantidad de ejemplares plantados. 2016: 9.200 - 2017: 15.608, con un incremento de más del 50 por ciento respecto del año anterior.
- Firma de acuerdo con la Universidad Nacional de Córdoba para la realización del relevamiento.
- Cantidad de Árboles Relevados: 23.900 a la fecha del documento, es decir, a cinco meses del lanzamiento del Censo de Arbolado.
- Desarrollo de la plataforma Nuestros Árboles y la *app* homónima.
- Creación de Web Ambiente
- Un total de 89 impactos en radio y televisión vinculados a la temática, en su totalidad positivos.

En el mismo documento se adelantan aspectos cualitativos de la evaluación, considerando que la crisis ambiental ante la falta de arbolado pudo ser “gestionada de modo preventivo y proactivo, articulando decisiones ambientales y de comunicación” como un “atributo positivo de gestión”.

Asimismo destaca que se logró “posicionar la problemática de arbolado urbano como un *issues* o tema de responsabilidad de toda la sociedad”, evaluación que considera para tal afirmación los “niveles de participación” y el “compromiso por parte de actores

claves como la UNC y las interacciones obtenidas en medios sociales”, es decir, a partir de las variables de participación, colaboración y comunicación de soportes.

Establece como valor el incremento de imagen positiva total de la gestión de sustentabilidad, con un 29,9 por ciento de aceptación a marzo de 2018 y de niveles totales de adhesión en general, que pasó de 21,7 por ciento en febrero de 2017 a 43,7 por ciento en febrero de 2018. (Municipalidad de Córdoba, 2018:5)

No obstante estos resultados que se toman como antecedentes, según el corte propuesto por el presente trabajo, que comprende desde el lanzamiento público del Censo de Arbolado y *app* de carga, en junio de 2018 a junio de 2019, se consideran además:

A junio de 2019 se encontraban registrados en la plataforma Muni Arbolado un total de 24 relevadores habilitados. Entre ellos, algunos registros correspondían a personal municipal que participaba de las campañas de forestación en barrios, becarios y estudiantes que habían cumplido con la beca o el programa de servicio comunitario de la Universidad Nacional de Córdoba y había egresado, por caso la nómina de relevadores habilitados era modificada a medida que ingresaban unos y salían otros.

Se llevaban relevados en total 65.784 árboles pertenecientes a 130 especies diferentes, de los cuales 52.923 eran existentes y 13.761 eran faltantes.

Se llevaban plantados 857 árboles (registrados por *app*) pertenecientes a 34 especies, de las cuales 394 (entregas) fueron especies entregadas por Municipalidad de Córdoba y son las que constan en la sección Entregas de la plataforma Muni Arbolado, y el resto por Universidad Nacional de Córdoba u otras organizaciones colaboradoras.

Del total de árboles entregados por la Municipalidad de Córdoba, figuran 212 a ciudadanos de manera directa, 80 en respuesta a solicitudes de reparticiones

municipales, 50 a los centros de participación comunal y 52 a empresas tercerizadas de mantenimiento de espacios verdes. Discriminados por destino, pueden visualizarse 72 destinados a espacios verdes y el resto se considera arbolado.

Respecto de la *app* Nuestros Arboles, desde el lanzamiento hubo 587 instalaciones por usuario, 457 desinstalaciones y un total de 124 usuarios activos a junio de 2019.

A septiembre de 2019, fecha en que se realizaron las entrevistas, la primera fase del Censo de Arbolado Urbano establecida en el convenio firmado con la Universidad Nacional de Córdoba como diagnóstico e inventario (Municipalidad de Córdoba 2017) se encontraba cumplida al 100 por ciento, esto es, el relevamiento fue cumplido en los sectores: Centro, Nueva Córdoba, Parque Sarmiento, Rogelio Martínez, Juniors, General Paz, Alta Córdoba, Cofico, Ducasse, Alberdi, Observatorio, Güemes, Jardín y Jardín Espinoza. Además de estos barrios, el relevamiento se había cumplido a demanda en fracción de Villa El Libertador, Villa Rivera Indarte, Los Naranjos, Quintas de Santa Ana, Maipú, Cerro de las Rosas, Villa Cabrera y Yofre Norte, totalizando 21 barrios censados.

A efectos de mostrar los principales inconvenientes relevados, se explicitan datos de cinco de los principales barrios pertenecientes al inventario por convenio y uno realizado a demanda.

Centro

Arboles Presentes: 3772(65,5%)

Faltantes 1987 (34,5%)

Cazuela Faltante 1549

Superficie: 2,5Km²

Habitantes 29561 (censo 2008)/ 10026 hab/km²

1 árbol cada 7,8 hab

Nueva Córdoba

Arboles Presentes 3814(83%)

Faltantes 763(17%)

Cazuela Faltante 466

Superficie: 1,2 km²

Habitantes: 37231 (censo 2008) / 23840 hab/km²

1 árbol cada 9,7 hab

Rogelio Martinez

Arboles Presentes 901(81%)

Faltantes 205 (19%)

Cazuelas Faltantes 122

Superficie: 0,28 km²

Habitantes: 1847 hab / 5138 hab /m²

1 árbol cada 2,04 hab

Alberdi

Arboles Presentes 2908(60%)

Faltantes 2015 (40%)

Cazuelas Faltantes 1619

Superficie: 2,1 km²

Habitantes 33758 hab (12876 hab/km²)

1 árbol cada 11,6 hab

Juniors

Arboles Presentes 3331 (88%)

Faltantes 441 (12%)(sin caz 230)

Superficie: 0,8 km²

Habitantes: 6555 hab / 8433 hab/km²

1 árbol cada 1,96 hab

Villa Rivera Indarte

Arboles Presentes 2717 (74 %)

Faltantes 964 (26 %)

Arboles Secos: 59

Arboles en mal estado:81 (35 menores a 4 m y 35 entre 4 y 7m)

Habitantes: 4750 hab /(censo 2010)

1 árbol cada 1,72 hab

A través de estos datos puede evaluarse que, en el área central donde se ubica el sector comercial de la ciudad, el faltante de árboles alcanza el 34,5 por ciento, siendo el principal problema la falta de cazuelas en las veredas, 1549 cazuelas faltantes sobre 1987 árboles faltantes, es decir que el faltante de especies se debe principalmente a la falta de cazuelas en veredas demasiado angostas. Este problema fue tratado brindándole a los frentistas comerciales la posibilidad de colocar macetas con árboles en los frentes.

Al igual que en el centro, en barrio Nueva Córdoba, que también cuenta con un importante sector comercial, de edificios en altura y de servicios gastronómicos el principal problema es el faltante de cazuela que se relaciona de manera directa al faltante de especies.

Sin embargo, en la relación que puede establecerse entre arbolado, superficie barrial y habitantes, ninguna de las principales áreas comerciales urbanas es el área con mayor cantidad de faltantes. Barrio Alberdi, por ejemplo, es uno de los principales barrios con este problema, un 40 por ciento del total es faltante, lo que representa que la relación árbol por habitante sea de 1 p ara 11,6, una de las más elevadas entre los barrios relevados hasta le fecha.

En contraposición, Villa Rivera Indarte es el barrio con menos cantidad de faltantes y en el cual la relación entre árboles y habitantes es óptima, 1 árbol cada 1,72 habitantes. Sin embargo, gran parte de su capital de arbolado se encuentra en mal estado.

3. NIVEL DE LA SIGNIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE IMPACTOS

3.1. Categorización de enunciados y unidades de valoración

3.1.1. Entrevistas y redes

Para abordar este nivel a partir de la metodología descrita en el apartado 1.3. del presente trabajo, se establecieron tres categorías de análisis y sus relaciones: la innovación en las instituciones como organizaciones representativas de los actores sociales, la comunicación como relación y poder y la creación de valor público como resultado de la innovación.

Se seleccionaron los principales enunciados de los actores entrevistados y las respuestas de la ciudadanía a los post de redes oficiales de muestra Twitter y Facebook a partir de preguntas claves que involucran a la innovación como el factor de cambio de la organización (qué cambia), a la comunicación como la relación vinculante (qué tipo de relación establece) y poder (construcción de nuevos significados en el nivel de la decisión pública) y el valor público como un potenciador en más o en menos respecto de otros valores expresados por los entrevistados.(qué mejora, empeora, neutraliza, transfiere)

Cada entrevista y respuesta de redes fue tabulada clasificada por organización de pertenencia del entrevistado de acuerdo a estas tres categorías y a partir de las preguntas claves, se obtuvieron unidades de valoración o significación que fueron agrupadas y conceptualizadas para establecer indicadores de impacto desde los significados.

Las definiciones de indicadores y unidades de valoración positivas y negativas fueron elaboradas en el análisis, correspondiente a la fase metodológica de justificación, a partir de las respuestas de entrevistados (organizaciones) y ciudadanos (no organizados).

En el caso de impacto tecnológico o de innovación en la organización, los indicadores son: capacidad, servicio y resultado.

En el caso del impacto político o de comunicación como vínculo y relación de poder los indicadores son transparencia, participación, colaboración o ausencia de vínculo. Los conceptos de mediación y transferencia aparecen como resultado del análisis y no como indicadores específicos en esta instancia del trabajo.

En el caso del impacto social o cultural, considerando el valor público como resultado, los indicadores que aparecen a nivel del discurso son conocimiento, capacidad social o

ciudadana, confianza y cambio.

En el análisis se transcribieron especialmente las unidades de valoración que agregan algo o se diferencian, a fin de relevar “lo que aparece” en la heurística, es decir, una huella fenomenológica que permita establecer desde la diferencia la profundidad de la exploración metodológica.

Sin embargo, se aclara que, dado que el material que integra el corpus de análisis fue abordado en distintos momentos del análisis, los enunciados que integran las unidades de valoración se repiten numerosas veces, siempre en relación a los aspectos observados en cada momento de la interpretación. En tal sentido, un mismo enunciado puede adquirir valoraciones diferentes en cada uno de los aspectos de la interpretación.

3.2. Impacto tecnológico o de la organización

3.2.1. Indicadores de innovación. Capacidad, servicio y resultado.

Tal como se especifica en el punto 3 del presente trabajo, en el análisis del impacto tecnológico o de la organización las unidades de valoración del discurso de los participantes se agruparon en tres indicadores principales que orientan el análisis a detectar aquellas huellas de impacto que, por sus características de agencia, pueden integrarse en niveles micro y macro como por ejemplo, la capacidad, en tanto referida a cada organización (municipal, universitaria, social, vecinal) puede reorganizarse en el nivel de lo social (capacidad de la sociedad organizada).

Asimismo, como también se expresó en el punto mencionado, si bien en el análisis se indican todas las unidades de valoración y sus enunciados, se transcriben principalmente aquellas unidades de carácter fenomenológico que resultan para la

interpretación metodológica en fase heurística en tanto exploración.

A efectos del análisis y referencia, los enunciados de las tablas son mencionados en este punto como E. seguido del número de enunciado, a continuación de las unidades de valoración, discriminadas en positivas y negativas y de acuerdo a cada una de las organizaciones relevadas como participantes.

3.2.1.2. Unidades de valoración: Valor público como capacidad del diseño de la política pública, capacidad de la tecnología, capacidad de la organización, servicio y resultado.

CAPACIDAD / INCAPACIDAD

Entendiendo que el valor público de toda innovación es el conocimiento, se sigue que la innovación crea valor público y que tal valor significa un nuevo conocimiento o un conocimiento aplicado que al interior de los procesos de gestión involucra la capacidad de la organización para la acción pública, principalmente, el servicio público y las dimensiones que el servicio adquiere de acuerdo a su especificidad para el caso de aquellas organizaciones públicas no gubernamentales como la universidad o el centro vecinal.

Del mismo modo, se entiende como **incapacidad de la organización**, a la ausencia, parcialidad y/o ineficiencia de la acción pública, principalmente en el servicio público.

A partir del análisis, se identificaron tres unidades de valoración relacionadas a la **capacidad** a partir de la innovación pública:

a) Capacidad de la organización

Se define como la capacidad de la organización para producir acción (servicio) con

eficacia (resultado) a partir del conocimiento, del conocimiento aplicado o de la gestión de recursos.

La valoración del impacto de la capacidad, entendida como la mayor capacidad total de la organización de producir acción se refiere mayoritariamente al conocimiento aplicado a la modificación de procesos públicos. Estas valoraciones positivas son altamente coincidentes entre los representantes de instituciones más consolidadas como el gobierno local y la universidad nacional y en menor medida en las organizaciones de vecinos. En el caso de la empresa, la valoración de la capacidad de la organización de gobierno se orientó hacia la innovación tecnológica aplicada y de ella, los flujos de sistemas derivados.

Centro vecinal

“P. Te consultaba para saber si ustedes después de haber...tienen acceso a los datos. Aunque sea que los pidan y se los den.

R. Si si. Total acceso, con toda la información. De hecho Diego (Municipalidad Area Operativa), permanentemente estamos en contacto y cuando yo necesito información él me la pasa.”

Empresa

“Ningún municipio actualmente que conozcamos en Argentina tiene información en tiempo real más con la densidad urbana que tiene Córdoba, que tenga tantos datos, de tantas plazas en un año y pico, más de un año ya llevan de experiencia. Todo eso es trazabilidad, todo eso es datos, datos super interesantes que cuando se procesen va a generar políticas también interesantes, pero bueno”.

“...el proceso fue un proceso de capacitación, fue muy interesante lo que se hizo en una primera etapa, con el área (Espacios Verdes) ... para que nosotros implementemos la tecnología y tuvimos un ida y vuelta permanente de capacitación para que ellos puedan efectivamente usar y que sea útil la herramienta,”

“Ahí el trabajo realizado, siempre fue un trabajo muy de cerca y muy auditado, muy en conjunto con la Universidad, con la Municipalidad de Córdoba, porque se trabajó en forma conjunta (...) y es ahí cuando puedes generar datos de calidad”

“Ahí fue incluso más exitoso. El relevamiento que está al día de hoy es muy fino, es bastante único en Argentina, diría que en el mundo. Las plataformas del mundo son todas automatizadas, implica el uso de Google Street View, que es una plataforma que usa Google que va con el autito relevando el arbolado. Lo que pasa es que el auto de Google no puede entrar al parque, (...) Nosotros tuvimos oportunidad de exponer y contar lo que estábamos haciendo afuera y tiene un valor agregado enorme a nivel dato, contas con el dato directo del árbol específicamente y no a través de una herramienta como tiene New York City Tree Map, que está buenísimo, pero te da una imagen media estática de lo que es la plataforma de Google, el autito sacando la foto. Es muy bueno, pero no es tan específico, ni tan detallista como este”.

Universidad Cátedra y Organización

“Este convenio se desarrolla en dos ejes. Por un lado, con un trabajo que hacen los becarios, que reciben una paga al final del mes por las actividades que realizan, de relevamiento, de censo, y de capacitación, incluso de participar en diferentes momentos en actividades de concientización con los vecinos y por otro lado, un grupo de Compromiso Social Estudiantil, que es una figura que tiene la Universidad Nacional de Córdoba que todos los estudiantes deben acreditar 30 horas de este compromiso social antes de recibirse”

“Entonces, en esa línea de trabajo hay un grupo de voluntarios, el grupo de compromiso se llama específicamente Arbolado Urbano y que contribuyen con los becarios no solamente en las tareas de relevamiento, de difusión de la información y concientización, sino también con la práctica efectiva, colocando árboles donde nos solicitan desde escuelas primarias, centros vecinales, dando folletería, haciendo timbreados en donde explican cuál es la importancia del árbol, cómo los tenemos que cuidar, explicando cómo se maneja la aplicación que la Municipalidad ha preparado y ha creado para que cualquier vecino pueda entrar y reportar el estado de los árboles de la vía pública”.

“No solamente participo yo como capacitadora, sino que hay otros docentes que trabajan como capacitadores, en este proyecto también está la Secretaría de Extensión de la Facultad de Ciencias Agropecuarias involucrada, está una docente de Fitopatología, un grupo de personas que trabajan en Espacios Verdes, que también son docentes de la casa”.

“Mientras tanto, estuvieron trabajando en tiempo y forma, se fueron formando de manera conjunta con personal de la facultad y con personal de la Municipalidad,”.

“Con respecto a los vecinos, esta fue una acción multiplicadora. Como esto fue una tarea de concientización... fue un efecto multiplicador”

“La primera parte es saber qué tenemos y en qué estado está (...) La aplicación en este caso nos fue muy útil porque le da mucha velocidad al trabajo de los chicos, en principio teníamos otra que no estaba tan buena y esta estuvo fantástica”.

“...hemos trabajado mucho en equipo con gente de Espacios Verdes, yo he hecho mucho hincapié en la cuestión participativa, es decir, el hecho de que el vecino esté involucrado en este momento”.

“... sin embargo, los mismos empleados municipales cuando dijeron venimos en nombre de...la Universidad Nacional de Córdoba, en la Facultad de Ciencias Agropecuarias, les abrieron las puertas”.

Universidad Cuerpo de Relevadores

“Arrancamos primero en la zona céntrica. Se hizo más el centro y los barrios aledaños al centro, por así decir, la parte más importante de Córdoba y después se fue determinando ciertos barrios en base por ahí también a alguna problemática...” ...” O porque la gente también lo pide (Elisa) la gente también puede pedir de ir a relevar el barrio.”

“ Hay barrios que están más embebidos en todo este tema del arbolado y por ahí piden más y es más fácil trabajar porque por ahí quieren hacer una plantación y por ahí le piden a la Municipalidad que intervenga.”

“Otra de las cosas que se relevan aparte de lo que son los árboles es el tema de cazuelas en veredas.(...) Porque la concientización de esto del arbolado es para sumar árboles, para mejorar la calidad de vida del vecino.”

Municipalidad Area Operativa

“En otros lugares se hace con una planilla, se cargan los datos, por ahí los datos los toman, en Argentina, en casi todos los lugares donde se hace relevamiento se ha hecho en convenio con las facultades. En otros lugares, por ejemplo en Paraná, en Rosario, y en Buenos Aires, los datos no los maneja la Muni, o sea, encargan el relevamiento a la universidad o alguna empresa y después tienen que esperar, porque yo he hablado con gente de Buenos Aires, de Rosario, tienen que esperar que los datos estén completos”

“Hoy lo que tenemos, es (...) hacer un trabajo más educativo, de concientización, nosotros tenemos esos datos, tratar de transmitírselo a la ciudadanía y de lograr un

trabajo que por ahí la gente desconoce. Hoy nos pasa y lo vemos a diario, el desconocimiento de la gente sobre ya sea la normativa, las obligaciones, los derechos que tienen, sobre el tema del arbolado, entonces, tratamos de hacerlo con este tipo de trabajo, que el censo, para que no quede la foto nada más, tratar de trasladarlo a los vecinos”

“Cuando veíamos realmente había cuadras y cuadras donde estaba todo en rojo y fuimos y lo veíamos en terreno, (...) lo podíamos ver en el mapa, y cuando veíamos las condiciones que tenemos en esas cuadras, (...) la verdad cambia abismalmente. La calidad del barrio depende. Y eso lo mostrábamos.”

Municipalidad Area Ejecutiva

“Porque cuando vos estás vinculado a claustros universitarios o a distintas organizaciones para llevar adelante políticas ambientales, se te da la posibilidad de que perduren en el tiempo, y que tengan una continuidad y un aval científico y profesional diferente.”

“(...) partimos de un diagnóstico muy muy detallado para que la ciudad de Córdoba en un plazo X, que puede ser cerca de los 3 años, tenga realmente un censo de todo el arbolado urbano de la ciudad de Córdoba, que nos permita en definitiva tener una radiografía clara y definir también a partir de eso, distintas estrategias o acciones.”

“Tenemos acciones de corto, mediano y largo plazo. De corto plazo, (...) vemos cuáles son los que están más impactados desde el punto de vista del arbolado público, (...) empezamos con el Área Central, que era obvio pero una vez que lo relevamos vimos que teníamos un 37 por ciento de déficit de arbolado, de ese 37 por ciento había sectores que tenían posibilidad de cazuelas, otros que tenían las cazuelas hechas, y otros que no tenían posibilidades ni siquiera de cazuelas (...) Con eso iniciamos una acción de concientización y de capacitación en el Área Central, con la vinculación con otros

actores, en colaboración con la Cámara de Comercio, en colaboración con Centros Vecinales y otras ONG, lo cual nos permite básicamente, llegar a mayor cantidad de ciudadanos pero sobre todo, el entender la importancia, la concientización.”

Ciudadanos

“Estaría bueno que se autoricen las podas de los árboles, se verían más estéticos y no taparían las luminarias...sobre todo las que están encendidas todo el día”.

“Qué genial. Justo de eso charlaba con mis alumnos. No todos sabían qué para cada barrio hay una especie de árbol. Muy bien la Muni”.

Como contrapartida en la evaluación, se entiende como **incapacidad** a la ausencia, parcialidad o ineficiencia de algún aspecto de la gestión pública, especialmente relacionada a servicios públicos y territorio. La valoración negativa de la capacidad o incapacidad, total, parcial o derivada de la organización pertenece principalmente a los ciudadanos -entendiéndose como ciudadanos a aquellos vecinos no organizados o no identificados con ninguna de las organizaciones intervinientes- seguidos en este caso por la organización vecinal.

En menor medida, el área operativa de Espacios Verdes de la Municipalidad identificó como incapacidades los resultados parciales o obtenidos debido a los escasos recursos dispuestos para el logro de objetivos operativos a corto plazo y la falta de servicios pre-existente en algunos barrios donde hubo dificultados de acceso para la implementación del Censo de Arbolado.

En tanto, el área ejecutiva de Ambiente, reconoció la incapacidad parcial de la organización municipal respecto de los recursos disponibles para completar el Censo.

En el caso específico de los ciudadanos, las valoraciones respecto de la **incapacidad** de

la organización se relaciona a la ineficiencia en la prestación de servicios públicos y políticas ambientales, la priorización de unos servicios sobre otros, la falta de respuesta a los reclamos, es decir, a la comunicación como servicio y a la capacidad del gobierno de ejercer autoridad punitiva a través del poder de policía.

Centro vecinal

“A fin de poder derribar los llamados mitos que había de la inaccesibilidad a las instituciones, programamos con la gente de la Facultad de Arquitectura, Urbanismo y Diseño, un concurso de ideas”

“Claro, porque si bien es accesible para cualquiera la falta de difusión o la falta de practicidad en mostrar lo importante y lo relevante que es contar con esa aplicación, no le llega al vecino.”

“Yo creo que falta en realidad es concientización. La concientización obviamente va de la mano de la difusión y de la información. Pero para que genere empatía necesitamos primero tener acciones concretas como la que tuvimos. Segundo, necesitamos hacerle llegar la utilidad y la importancia de la disponibilidad al público en general”.

Municipalidad Area Operativa

“A ver, si querés, el centro fue más que todo trabajo nuestro, pero respuesta de vecinos costó bastante. Trabajamos con el área central, con la Cámara de Comercio del centro, hay una Comisión del Area Central, la verdad que como todo lo que es el centro2.

“Por ejemplo en Villa El Libertador donde trabajamos ahí había mucho descrédito. Nosotros fuimos y trabajamos pero creo que con toda razón, no vieron mucho compromiso de parte nuestra, si bien, había mucho descrédito por la otra situación general de falta de servicios que tienen, un montón de ese tipo de cosas”.

“...en Los Naranjos y en barrio Juniors, sí tuvimos mucha gente que denunciaba a los chicos, que no querían la foto, nos mandaron la policía un montón de veces, y son barrios bien, digamos”

Municipalidad Area Ejecutiva

“No hemos tenido un buen resultado porque no se como será en términos de, no se ha logrado tener o buena difusión o la gente no la ha adquirido, no la ha adoptado”

Ciudadanos

“Y los controles municipales para cuándo? Dejen de calentar sillas.”

“Me parece excelente que avance la tecnología. Lo que espero es que funcione. La app de la Municipalidad no es creíble. Realicé por lo menos 20 reclamos de alumbrado y todos cierran como “trabajo completado” y es mentira. Ojalá con esta nueva app sean más responsables.”

“Todo el esfuerzo de la política ambiental se resume en esto. Dejen de inventar apps y levanten la ciudad”.

En caso de los enunciados 138 (*“es un punto a favor, la contra es la dinámica, pocos recursos, poca gente”*) y 139 (*“Buenos Aires, Rosario y Paraná ya lo tienen completo. Rosario tiene un segundo censo y Buenos Aires, el tercero”*) del Area Operativa de la Municipalidad, se establecen valoraciones equivalentes de capacidad e incapacidad, toda vez que puede existir capacidad sin recursos y sin resultado o resultado escaso.

b) Capacidad del diseño tecnológico/ input-output.

Se define como la capacidad expresada o en potencia del conocimiento aplicado al proceso o producto a partir de la tecnología, esto es, el modo en que la tecnología representa soporte pero también valor.

Las consideraciones más amplias fueron efectuadas por la empresa desarrolladora de la plataforma de carga, el área operativa del gobierno local y el cuerpo de relevadores, es decir, principalmente aquellos en los que descansa la tarea operativa.

Centro Vecinal

“...nosotros pasamos de un excel a tener contabilizados qué tipo de espécimen, qué tipo de caseta va, cuál es la medida de la vereda, cuantas son las unidades que faltan en cada cuadra y demás. Nos encontramos con un trabajo bastante pormenorizado, y con datos concretos, relevantes, lo cual nos pareció muy muy importante”

“Respecto a la plataforma en sí, yo pienso que es una herramienta muy dinámica, es súper dócil para poder manejarla, pedagógica, pero que le falta más llegada a la sociedad, en sí.”

“Los vecinos solamente en la charla informativa han tenido acceso (al mapa completo de arbolado en línea) y ahí es donde justamente toman noción, es lo que yo te decía, exponerle el problema”.

Empresa

“Ningún municipio actualmente que conozcamos en Argentina tiene información en tiempo real más con la densidad urbana que tiene Córdoba...Todo eso es trazabilidad, todo eso es datos, datos super interesantes que cuando se procesen va a generar políticas también interesantes”.

“Bueno, ahí básicamente el proceso fue un proceso de capacitación, ...tuvimos un ida y vuelta permanente de capacitación para que ellos puedan efectivamente (...) pero fue un proceso de implementación y capacitación donde se involucraron usuarios que conocían tecnología, chicos jóvenes”

“Ahí fue incluso más exitoso. El relevamiento que está al día de hoy es muy fino, es bastante único en Argentina, diría que en el mundo (...) Nosotros tuvimos oportunidad de exponer y contar lo que estábamos haciendo afuera y tiene un valor agregado enorme a nivel dato, contas con el dato directo del árbol específicamente y no a través de una herramienta como tiene New York City Tree Map, que está buenísimo, pero te da una imagen media estática de lo que es la plataforma de Google, el autito sacando la foto”

Universidad Cátedra y Organización

“La aplicación de la herramienta en mi visión académica ha sido excelente. Quizás nos llevó un poco de tiempo entender y aceptar los mecanismos para que funcionara correctamente, pero una vez que está, desde que se saca la foto, se sube, es una aplicación de lujo que realmente la puede usar cualquiera, accesible para todo el mundo (...) es de fácil uso, un uso correcto, nos permite obtener mucha información, de manera rápida, precisa y que podamos ir viendo cómo esto cambia a lo largo del tiempo también, casi en el minuto en el que ocurre el cambio”

Universidad Cuerpo de Relevadores

“ (...) Primero, la especie. Después, el estado en el que se encuentra, la altura, y alguna

característica particular que tenga el árbol que nos permite clasificar las condiciones en las que está y en el lugar en el que está....Nosotros lo colocamos en el mapa, como si fuera el Google Maps, entonces, lo posicionamos en la cuadra, todo cuadra por cuadra, nosotros lo cargamos , la altura, el barrio y todas las características del lugar cosa que a nosotros, eso se carga en lo que sería un mapa general”.

Municipalidad Area Operativa

“A partir de ahí se empezó a visualizar lo que es el arbolado. Y de hecho hoy en Gobierno Abierto está la visualización para la gente y la verdad la gente por ahí ve, entra y dice uh, este es el árbol de mi casa y hasta se entera qué especie tiene en su casa que por ahí antes no tenía idea, ni siquiera tenía idea si tenía un problema o no el árbol. Uno puede entrar y todos esos datos los puede ver en la página de Gobierno Abierto, falta por ahí que el sistema este siempre actualizado”.

“Empezamos a desarrollar la aplicación. Primero se hicieron unas planillas, (...) ahí se empezaron a tirar los puntos principales que tenía que tener la aplicación (...) La app demoró tres o cuatro meses más, con muchos cambios, hasta el día de hoy le seguimos haciendo ajustes, pero se mejoró y en eso sí, es única en la funcionalidad que tiene la aplicación. Es muy fácil, la manejan rápido y los datos que nos da la verdad es que son muy útiles, la verdad es que nos ha dado datos que necesitamos”.

Municipalidad Area Ejecutiva

“Coincido con la calidad del dato, es significativo. La base de datos hoy tiene 75.000 puntos relevados. Nosotros basamos la innovación también para generar la capa del ciudadano, en términos de que con la aplicación el ciudadano pueda también integrarse. (...) Creo que esa es una cuestión de innovación interesante para la interacción con la aplicación y el dato, creo que eso es importante también, habla de la transparencia del dato, sobre todo la accesibilidad del dato”.

Ciudadanos

“Por qué no hacen una app que diga por dónde pasan los colectivos, cuándo hay coches o marchas en el centro o en otro lado? Eso sería útil”

En los enunciados 133 y 134, de Municipalidad Area Operativa se destaca la capacidad del diseño y tecnología en comparación a resultados externos.

“En otros lugares, por ejemplo en Paraná, en Rosario, y en Buenos Aires, los datos no los maneja la Muni, o sea, encargan el relevamiento a la universidad o alguna empresa y después tienen que esperar (...) que los datos estén completos para visualizar los datos (...) que les mandan, ya sea la universidad o la empresa a ellos y ellos recién hacer uso de los datos”.

En los enunciados 148 y 149, se evidencian las capacidades relacionadas a la calidad del dato como resultado, a la comunicación como conocimiento y al empoderamiento ciudadano.

“Eso se hace a través de un censo. Entonces, se hace un convenio en conjunto con la Universidad (Nacional de Córdoba) de hacer una mezcla, un ida y vuelta con la Universidad, la Municipalidad ponía una parte de recursos y el conocimiento de la ciudad y la Universidad ponía la capacitación técnica”.

“Ahi se crean dos mesas de trabajo, una técnica y una mesa de concientización, en la cual participan docentes de la Universidad, y gente de Espacios Verdes, de la Municipalidad, del Jardín Botánico, de la Universidad Libre del Ambiente, de la Reserva San Martín”.

Si bien las principales valoraciones del aspecto innovativo de la tecnología de sistemas

y soportes fue evaluado en este punto por los actores (carácter estratégico de la información, calidad del dato, trazabilidad, prototipación), las consideraciones más importantes de la tecnología en *input/output* se evaluaron en relación a la capacidad del diseño de la política pública colaborativa, esto es, a la valoración del impacto de la tecnología en su relación con los sistemas humanos (conocimiento) inter-organizacionales.

c) Capacidad del diseño de la política pública colaborativa

Se define como la capacidad sinérgica del diseño de toda la política pública que involucra en el todo las potencialidades del conocimiento o la acción participativa de cada institución, convirtiéndose en algo más que la suma de las partes. Representa la colaboración (tercer pilar de Gobierno Abierto) en el diseño inicial como valor público, resultado de la innovación.

Centro Vecinal

“La idea fue entonces poder empezar entonces a generar una acción directa que pueda incidir no solamente en las instituciones y en la responsabilidad tanto de Espacios Verdes del municipio como del centro vecinal como institución, sino más bien trasladar al vecino el sentido de pertenencia y la necesidad de que ellos mismos demanden la cuestión de tener el arbolado”

“Tuvimos la primera etapa fue de plantación, como para poder dar inicio al proyecto y después tuvimos sí una sola jornada que fue bastante amplia, con profesores de la Universidad, (...) una capacitación muy muy muy profesional, de parte de la Universidad y después, bueno con el uso de las aplicaciones, nos mostraron cómo se debía trabajar, había gente mayor que entendió el uso”

“Tuvimos tres jornadas distintas de plantación, más o menos la misma cantidad, entre 15 y 20 por jornada, abarcando zonas específicas y después sí, a través de una, creo que es productora de seguros, Ellos a través de Responsabilidad Social que tienen, instaron también con la plantación de árboles y fue gente de la Municipalidad...sumaron creo que 20 ejemplares más. Así que también colaboraron”

Empresa

“Ahí el trabajo realizado, siempre fue un trabajo muy de cerca y muy auditado, muy en conjunto con la Universidad, con la Municipalidad de Córdoba, porque se trabajó en forma conjunta y (...) es ahí cuando puedes generar datos de calidad”. “Fue hiper profundo, involucraron universidades, gente muy comprometida con la causa y eso”.

“Pero, sin dudas que todo lo que se hizo y se logró fue porque hubo gente muy comprometida, muy comprometida. Y como te digo, es una etapa uno cumplida. Ahora hay que pasar a etapa dos, donde hay que continuar con el relevamiento, el inventariado, empezar a analizar cómo vincular todos los procesos que están de alguna manera (...) Lo bueno es que ya hay antecedentes que funcionan, que dieron resultado, como el censo, y lecciones aprendidas”.

Universidad Cátedra y Organización

“La relación (con Municipalidad de Córdoba) ha sido excelente, al principio tuvimos que acordar las formas en que nos relacionábamos y los espacios que cada uno tenía para no superponernos y trabajar realmente de manera articulada. Nosotros hemos tratado siempre de dar la fundamentación teórica y práctica de cómo se debe poner un árbol y de la importancia que el árbol tiene y de su constitución y ellos han ido hacia lo técnico y el desarrollo de la aplicación web que cualquier vecino puede tener.”

“En el marco de las diferentes actividades, siempre hemos participado de manera conjunta”

“Así que se han hecho charlas con los centros vecinales, se han hecho un montón, se han hecho algunas en la Universidad Libre del Ambiente, en la que participaron todos los centros vecinales, y ahí el efecto, como te digo se fue generando de manera exponencial.”

Universidad Cuerpo de Relevadores

“Hay barrios que están más embebidos en todo este tema del arbolado y por ahí piden más y es más fácil trabajar” “Nosotros, en base a los datos que nosotros relevamos, la Municipalidad interviene. En caso de riesgo, sí.”

“Nosotros ahí en la aplicación tenemos una opción para poner observaciones y poner posible riesgo (...) para que puedan ir e intervenir. Si no, normalmente, si el vecino lo detecta, habla a la Muni y pide permiso y pide sacarlo”.

Municipalidad Area Operativa

“Entonces, se hace un convenio en conjunto con la Universidad (Nacional de Córdoba) de hacer una mezcla, un ida y vuelta con la Universidad, la Municipalidad ponía una parte de recursos y el conocimiento de la ciudad y la Universidad ponía la capacitación técnica, por ahí las consultas, ponía becarios, estudiantes digamos, de Agronomía, que tenían que tener una determinada cantidad de materias rendidas con conocimiento sobre Botánica y plantas, árboles, a través del Vivero de la Universidad, nos provee”.

“Ahi se crean dos mesas de trabajo, una técnica y una mesa de concientización”.
“Empezamos a desarrollar la aplicación...A la par se empezó a hacer cómo comunicamos todo esto, (...) lo que teníamos que comunicar respecto al arbolado,

organizar plantaciones después de cada relevamiento. El proceso ese (...) empieza en diciembre de 2017 y ya en marzo teníamos lanzada la aplicación”

“empezamos a a dar charlas en algunos colegios y como vimos que también dio resultado, empezamos a replicar, dividimos la ciudad en 12, como los CPC”. “La verdad es que tenemos buena repercusión, el apoyo de los centros vecinales, las instituciones, colegios. Si hay algo que nos falta por ahí es una comunicación masiva”

“En todos los lugares hemos tratado de entrar con la participación de alguien, digamos, de una institución, ya sea centro vecinal”

Municipalidad Area Ejecutiva

“(...)con la Facultad de Ciencias Agropecuarias surge para tener una política de largo plazo relacionado con el arbolado público, buscando un concepto en términos ambientales que son las estrategias vinculantes”

“...el Censo de Arbolado Público en realidad son varios ejes, no es solamente el censo, hablamos de tres ejes principalmente, uno es el tema del censo en términos técnicos, otro es en términos de concientización o capacitaciones y otro es el de vinculación con la sociedad”.

“Con eso iniciamos una acción de concientización y de capacitación en el Área Central, con la vinculación con otros actores, en colaboración con la Cámara de Comercio, en colaboración con Centros Vecinales y otras ONG, lo cual nos permite básicamente, llegar a mayor cantidad de ciudadanos pero sobre todo, el entender la importancia, la concientización. Lo trabajamos en la Universidad Libre del Ambiente también”

“ No es lo mismo que el que vaya a hablar sean jóvenes, que conozcan, que estén interiorizados Yo creo que también, eso es otra, tenemos personas con un grado de

conocimiento de la situación en territorio y del arbolado muy significativa, los mismos chicos que han estado haciendo el relevamiento son los que entregan las notificaciones,”.

Ciudadanos

“Copate y descargá Nuestros Arboles para relevar todo el arbolado de la ciudad.”

Respecto a la capacidad del diseño de la política pública, como aspecto de la colaboración pública en la organización (micro) -que tiende hacia la co-creación pública del Gobierno Abierto en su relación social (macro) y que será abordada en el análisis del cambio cultural- fue identificada por los actores entrevistados de manera específica según unidades que fueron agrupadas en cinco tipos de valoraciones y que, si bien pueden ser consideradas como resultados de la innovación, en este apartado se analizan en tanto capacidades, es decir, aportes del conocimiento colaborativo a la capacidad de las organizaciones y son:

c.1) Modificación de procesos públicos. El diseño de política pública colaborativa permite modificar procesos públicos.

Centro Vecinal

“Generar acción directa que incida en instituciones y centro vecinal”;
“Queremos iniciar un relevamiento final” “Desde el centro vecinal creamos una aplicación interactiva” “Exponérsela (la información) al vecino para que la asimile y la haga propia” “Yo les ofrecí la disponibilidad del centro vecinal, de las instituciones y demás para crear redes”. “Poder generar la constancia en procesos que no se limiten a acciones.” “Generando estándares o niveles para seguir trabajando en el tiempo”.

Empresa

“Esto que decíamos de la trazabilidad hace un rato, un arbolado que tiene incidencia sobre la poda”. “La tecnología te ordena, los sistemas después tienen el desafío de funcionar bien. (...) Hubo un impacto enorme porque ellos venían de trabajar en un soporte, pasaron de papel a un sistema cien por ciento digital donde los datos se envían en forma automática. (...) Es un valor agregado enorme”. “Es todo un desafío lograr el engagement del ciudadano La implementación de sistemas de este tipo que involucran ciudadanos no es un destino, (...) son procesos lentos”. “Hay que explotarlo, encontrar el momento adecuado para presentarlo. Fue muy positivo lo que se hizo, muy. (...) Fue hiper profundo, involucraron universidades, gente comprometida”.

Universidad Cátedra y Organización

“Toda esa concientización, haciendo un uso sustentable del recurso, tratando de que el vecino o las personas a las que va dirigida la capacitación entienda que los recursos...”; “La relación (con Municipalidad) ha sido excelente, al principio tuvimos que acordar las formas en que nos relacionábamos y los espacios que cada uno tenía, para no superponernos y trabajar realmente de manera articulada”. “Al principio había algunos problemas de comunicación y nos tuvimos que ir acomodando unos a otros (...) y hoy estamos en estado óptimo”; “(...) hemos tenido innumerables reuniones para acordar las mejores estrategias a seguir”.

Municipalidad Area Operativa

“En cuanto a calidad de los datos, sí. En otros lugares se hacen con una planilla...en Argentina casi todos los lugares donde se hace el relevamiento se ha hecho en convenio con las facultades”; “Trabajan colaborando (...)En este caso...toda la parte operativa la hace

Municipalidad”

Universidad Cuerpo de Relevadores

“Se puede modificar, si hay algún problema, de un árbol que se cargó mal (...) eso se puede ir modificando y se carga automáticamente”;
“Definimos en el vivero un mapa donde delimitamos el barrio. Es como que ya delimitamos previamente el barrio”.

c.2) Capacitación. El diseño de política pública colaborativa posibilita la capacitación de los participantes.

Centro Vecinal

“Superar una etapa conflictiva que se dio con el municipio y la provincia por supuestas promesas”; *“A fin de empezar una etapa para que podamos aprovechar el trabajo”*

Universidad Cátedra y Organización

“Toda esa concientización, haciendo un uso sustentable del recurso, tratando de que el vecino o las personas a las que va dirigida la capacitación entienda que los recursos...”

Empresa

“(...) y tuvimos un ida y vuelta permanente de capacitación para que ellos puedan efectivamente usar y que sea útil la herramienta, incluso hicieron algunos cambios a nivel técnico para poder adaptarlos a sus necesidades específicas, pero fue un proceso de implementación y capacitación donde se involucraron usuarios que conocían tecnología, chicos jóvenes,”

c.3) Vinculación. El diseño de política pública colaborativa posibilita la vinculación de organizaciones con el conocimiento.

Municipalidad Area Ejecutiva

“El convenio con la Facultad de Ciencias Agropecuarias surge para tener una política a largo plazo relacionado con al arbolado público, buscando un concepto en términos ambientales que son las estrategias vinculantes...de largo plazo”.

Empresa

“Así que súper positivo. Y como te decía fue un trabajo en conjunto, en equipo, entre la Universidad, particularmente en el caso de Córdoba, no todos los municipios tienen esa posibilidad”.

c.4) Eficiencia. El diseño de política pública colaborativa hace más eficiente la organización.

Centro Vecinal

“Desde tres lugares distintos estábamos trabajando en lo mismo” (antes del inicio del proceso colaborativo)

Universidad Cátedra y Organización

“Toda esa concientización, haciendo un uso sustentable del recurso”;
“Nos permite obtener mucha información de manera rápida, precisa y que podamos ir viendo cómo cambia a lo largo del tiempo también, casi en el minuto en que ocurre el cambio”.

Municipalidad Area Operativa

“....hacer una optimización de los recursos...y por ahí lo hacemos más eficiente a todo el sistema”; *“Cuando hacemos las charlas de concientización en los barrios, la gente no puede creer que tengamos*

eso...”; “En los barrios donde más problemas hemos tenido (acceso a relevamiento) es en barrios donde no hay problemas sociales, donde tienen una condición social más acomodada”.

Municipalidad Area Ejecutiva

“Creo que en la etapa en la que estamos es más importante la acción que la innovación”.

c.5) Diseño futuro El diseño de política pública colaborativa potencia el diseño futuro. Integran el diseño futuro el prototipado, la información estratégica, la calidad del diseño futuro y la calidad a nivel de sistemas humanos.

Centro Vecinal

“Necesitamos hacerle llegar la utilidad (de la app) y la importancia de la disponibilidad al público en general con la difusión y a través de la información y la concientización...y ahí la van a incorporar”

Empresa

“Córdoba entró en una primera etapa a nivel de ambiente y va a empezar a generar trazabilidad”; “Hay que pasar a la etapa dos. Cómo vincular todos los procesos que están distribuidos entre las intervenciones”. “Ahí es muy importante el proceso de co creación ciudadana, donde el ciudadano se involucre, a vos te sirve tener el dato, hay tiempo para ordenarlos, para monitorearlos, pero lo más importante es tener el dato, entonces si vos te podes apoyar en la ciudadanía para relevarlo es espectacular”. “empezar a analizar cómo vincular todos los procesos que están de alguna manera distribuidos entre las intervenciones de CPC, tanto organizaciones públicas o empresas tercerizadas”.

Universidad Cátedra y Organización

“Nos permite obtener mucha información de manera rápida, precisa y que podamos ir viendo cómo cambia a lo largo del tiempo también, casi en el minuto en que ocurre el cambio”; “Ese dato para qué sirve? ...hacer una planificación del arbolado...de acuerdo a eso son los programas de trabajo, de plantación, de poda, de corrección, de sanidad.

Municipalidad Area Operativa

“Entonces, de este tipo de cosas, de estos datos, al momento de realizar la planificación (...) ya sea forestaciones o campañas de concientización o actuar en terreno, en realidad es la herramienta que tenemos para decir, nos enfocamos en un barrio, nos enfocamos en otro”. “El objetivo siguiente, si se puede dar un buen uso de estos datos es hacer las tareas operativas (...) planificarlas en función de esos datos” “(...) hacer una optimización de los recursos...y por ahí lo hacemos más eficiente a todo el sistema”. “Continuidad a lo que son los datos (...) Que se vayan actualizando con el tiempo”

Municipalidad Area Ejecutiva

“Uno puede ver en el sistema muy claramente dónde está faltando arbolado, cuáles son las condiciones del arbolado existente.” “Nosotros lo consideramos en relación al cambio climático como dos acciones... inclusión del “(...) nos permite ir avanzando con centros vecinales y otros organismos en conjunto con los becarios de la Facultad... y nosotros” “(...) uno puede pensar el día de mañana, cuando el nivel del dato que tengamos sea significativo y al estar georreferenciado juntarlo con las imágenes satelitales y empezar a tener otros niveles de información”.

En el caso de los enunciados correspondientes al Centro Vecinal, aparece la capacidad de la organización vecinal para producir, a su vez innovación.

“(...) primeros días de noviembre, iniciamos una tarea de relevamiento final que es más amplia, nuclea otros aspectos que ocupan el mismo recorrido que el relevamiento que hicimos de reforestación. En materia de infraestructura, el tema de luminarias, el tema veredas”.

“Y estamos desarrollando desde el centro vecinal una aplicación interactiva, (...) para no solamente hacer este relevamiento y actualizarlo, verificar de que hasta ahora los ejemplares que hemos plantado estén, se hayan prendido, y estén creciendo. (...) la idea es incluir el año 2019, con un nuevo relevamiento donde podamos contemplar también nosotros nuestros datos actualizarlos, cotejarlos (...), con los otros relevamientos que vamos a estar trabajando, también poder dejar un registro”.

Esta capacidad derivada del diseño de política pública colaborativa, a efectos del análisis del presente trabajo, se denominó como **innovación derivada o de segundo grado**. Este tipo de innovación es posible a partir de la colaboración entre instituciones no gubernamentales como colaboración cruzada o creación de redes. Asimismo, en el enunciado 22, *(Para no solamente hacer este relevamiento y actualizarlo, verificar(...))* se identifica la propuesta del monitoreo vecinal, es decir, de la consolidación y ampliación de las bases de datos a través de relevamientos organizados por los mismo vecinos para evaluar su propia realidad barrial. En el análisis de impacto cultural que se desarrolla más adelante, la equivalencia de micro a macro representaría cambio cultural.

Por otra parte, considerando todas las capacidades (de organización, de diseño de política colaborativa y de diseño tecnológico) en el enunciado 96, correspondiente a la Universidad Nacional de Córdoba aparecen por primera vez los conceptos de transferencia de conocimiento y mediación cultural en el territorio, derivados de la capacidad del diseño colaborativo y el trabajo en terreno.

“entonces toda esa concientización, haciendo un uso sustentable del recurso, tratando de que el vecino o las personas a las que va dirigida la capacitación entienda que los recursos naturales son finitos.” No solamente participo yo como capacitadora, sino que hay otros docentes que trabajan como capacitadores, en este proyecto también está la Secretaría de Extensión de la Facultad de Ciencias Agropecuarias involucrada, está una docente de Fitopatología, un grupo de personas que trabajan en Espacios Verdes, que también son docentes de la casa”

Otras valoraciones de la capacidad del diseño para abordar el territorio, en el cual la organización universitaria destaca la capacidad de la organización en la contención social (*...entonces vos ves adolescentes por ejemplo que antes la gente “ay mirá este me va a robar” no sé, vos los ves en otra posición (...) y se produce todo un intercambio muy afectivo también no? Que a mí me parece sumamente positivo*) y referido a la capacidad del diseño colaborativo para involucrar a otras empresas públicas no intervinientes en el convenio original pero con incidencia en el arbolado, como la empresa de energía que tiene a cargo el cableado eléctrico. (*...y la gente de EPEC, también me consta porque se han acercado a la cátedra para poder hacer las cosas bien (...) es muy potente este accionar interinstitucional*).

Un aspecto relevante de la capacidad es la relación existente entre capacidad de la organización de gobierno, conocimiento y modificación de conductas públicas referidas al cumplimiento de la norma. Y en esta relación, considerar conceptos de autoridad, de legitimidad o de legitimación del accionar de la autoridad respecto al poder de policía. Estas modificaciones detectadas por los mismos actores, evidenciaron que, en tanto la autoridad promueve el conocimiento de la normativa y de los beneficios y cuidados del arbolado público, la respuesta positiva de los ciudadanos reduce la acción punitiva del estado. Si bien se trata de un resultado, que será además abordado en relación a otros impactos, es un resultado derivado de la capacidad de la organización y del diseño de política pública colaborativa que posibilita la transferencia del conocimiento.

Universidad Cátedra y Organización

“Con respecto a los vecinos, esta fue una acción multiplicadora. Como esto fue una tarea de concientización, de entender (...) fue un efecto multiplicador”

Municipalidad Area Operativa

“Hay cosas, obviamente que hacen los vecinos sin pedir autorización y sin que la Municipalidad sepa, eso no se puede hacer, la única forma de sacar eso es haciendo sí, el censo”

“Hoy nos pasa y lo vemos a diario, el desconocimiento de la gente sobre ya sea la normativa, las obligaciones, los derechos que tienen, sobre el tema del arbolado, entonces, tratamos de hacerlo con este tipo de trabajo, que el censo, para que no quede la foto nada más, tratar de trasladarlo a los vecinos, viendo la situación del barrio”.

“(...) hay mucha poda, todo por lo mismo, por desconocimiento, recién hace unos años empezaron realmente a actualizar el tema de multas por poda y extracciones, entonces ahí la gente empezó a tomar conciencia. Pero de todas formas, por el mismo desconocimiento”

.

Municipalidad Area Ejecutiva

“Sí te diría, cuando hicimos el recorrido con los chicos e hicimos notificación que entregamos puerta a puerta y le explicábamos por qué el arbolado, por qué, en su mayoría dijo que no sabía, que no sabía su obligación de implantar y de cuidar el árbol que está en su vereda, hemos tenido muy buena respuesta. Si no me equivoco, creo que más del 80 por ciento se sumó. Es decir, la gente se suma. Cuando la gente sabe, cuando conoce, se suma”.

“Algo importante creo que es la parte, yo diría que esa es una de las enseñanzas más fuertes que hemos tenido. No es lo mismo que el que vaya a hablar sean jóvenes, que conozcan, que estén interiorizados Yo creo que también, eso es otra, tenemos personas con un grado de conocimiento de la situación en territorio y del arbolado muy significativa, los mismos chicos que han estado haciendo el relevamiento son los que entregan las notificaciones”

Este aspecto, sin embargo, a pesar de ser abordado desde las organizaciones, parece alcanzar sólo a los vecinos organizados. Los ciudadanos, manifestaron desconocimiento o incapacidad de la organización, respecto, por ejemplo, las tareas de poda incumplidas o la falta de sanción a vecinos que vandalizan árboles.

Ciudadanos

“(...) yo podé mis árboles y me llegó una multa de 8.000 pesos, eso que me hicieron descuento. Si les pedís permiso no te lo dan, así que no sabés qué hacer”.

“En barrio Congreso habíamos puesto un árbol y los vecinos que son inteligentes al otro día ya estaba destruido. Deberían ver cómo hacer para que la gene no sea tan ordinaria y uno pueda poner un árbol.”

“Se necesita también la poda de árboles. Crecen mucho, los dueños no los podan, tapan los alumbrados públicos parece boca de lobo, además de dañar el cableado de luz, de teléfono.”

SERVICIO PÚBLICO / SIN SERVICIO

El indicador de servicio integra las menciones a la acción pública como prestación

estatal que incluye las alteraciones o mejoras que suponga la innovación pública. Si bien una mejora en los servicios representa resultado, se integran otros aspectos relacionados. Esto, porque puede existir servicio sin resultado.

La valoración del impacto sobre los servicios fue relacionada por los participantes principalmente a tres dimensiones: al conocimiento como servicio, a la información como servicio y a la tecnología como servicio a partir del producto. (*output app Vecino*)

En el primer caso, el conocimiento y la vinculación con el conocimiento experto adquiere carácter de servicio en las capacitaciones vecinales que permiten acceder a la información sobre beneficios del arbolado, normativa y métodos de forestación, pero también en relación a la mejora de procesos (*input*) o fortalecimiento del servicio de arbolado y la reducción de sanciones a partir del compromiso y del control vecinal. El conocimiento como servicio fue la dimensión más relevante, mencionada por todas las organizaciones participantes.

En el segundo caso, la información, “significativa” y de “calidad”, obtenida por el gobierno a partir del uso de la tecnología (*app* de carga) por caso, a través del Censo, es aplicada a la planificación de acción pública mejorando la faz operativa de la actividad de forestación y mantenimiento del arbolado público. Es importante destacar, a partir de las evaluaciones sobre Gobierno Abierto, que en un tercer nivel, el acceso a la información relacionada al eje de Transparencia fue considerada como servicio por la agrupación vecinal, en tanto la *app* Vecino constituiría un nuevo servicio a partir de un producto (*output*), aunque sin los resultados planteados en los objetivos iniciales.

Centro Vecinal

“(…)cuál es la relevancia, la ingerencia que tiene también el hecho de poder disponer de este tipo de herramienta pero sobre todo de la posibilidad de disponer del tipo de servicio que brindan desde Espacios Verdes para poder cumplimentar todo el tema del

arbolado en Nueva Córdoba particularmente”

“Porque quiere decir que en realidad tuvo el impacto deseado, porque no solamente fuimos a plantar árboles, sino que aprendimos cómo se plantaban.”

Universidad Cátedra y Organización

“Entonces, en esa línea de trabajo hay un grupo de voluntarios, el grupo de compromiso se llama específicamente Arbolado Urbano y que contribuyen con los becarios no solamente en las tareas de relevamiento, de difusión de la información y concientización, sino también con la práctica efectiva, colocando árboles donde nos solicitan desde escuelas primarias, centros vecinales, dando folletería, haciendo timbreados en donde explican cuál es la importancia del árbol, cómo los tenemos que cuidar, explicando cómo se maneja la aplicación que la Municipalidad ha preparado y ha creado para que cualquier vecino pueda entrar y reportar el estado de los árboles de la vía pública. Han participado en distintas escuelas en actividades y talleres, entregando árboles para que los vecinos los planten, explicando cómo cuidarlos e incluso han explicado cuáles son las partes de un árbol porque muchas personas no saben cómo están organizados”.

Universidad Cuerpo de Relevadores

“Porque la concientización de esto del arbolado es para sumar árboles, para mejorar la calidad de vida del vecino.”.

“nos capacitaron justamente para reconocer estas especies que tenemos en el listado. Y sí, suele pasar cuando el árbol por ahí está recién implantado”

Municipalidad Area Operativa

“Yo creo que el objetivo siguiente, si se puede dar un buen uso de estos datos es hacer las tareas operativas de trabajo que hace la Municipalidad planificarlas en función de estos datos (...) pero si ya sabe que en el barrio hay 50 árboles secos, y si vamos a sacar 10, y ...vayamos por los 50, ya que estamos en el barrio, hagamos un trabajo más, optimizar los recursos (...) para poder hacer un trabajo más completo y por ahí lo hacemos más eficiente a todo el sistema.”

Municipalidad Area Ejecutiva

“(...) partimos de un diagnóstico muy muy detallado para que la ciudad de Córdoba en un plazo X, que puede ser cerca de los 3 años, tenga realmente un censo de todo el arbolado urbano de la ciudad de Córdoba”

“Tenemos acciones de corto, mediano y largo plazo. De corto plazo, cuando terminamos un barrio o los barrios que estamos terminando, vemos cuáles son los que están más impactados desde el punto de vista del arbolado público” “ Con eso iniciamos una acción de concientización y de capacitación en el Área Central, con la vinculación con otros actores, en colaboración (...) pero sobre todo, el entender la importancia, la concientización”

Las valoraciones negativas sobre el servicio (**Sin Servicio**), estuvieron relacionadas en la escasa difusión sobre la app Vecino (output) estimada por los participantes como la causa de las escasas descargas, a la falta de más recursos aplicados al logro del objetivo, por caso el Censo de Arbolado y a la falta pre-existente de prestación de otros servicios en los barrios, que tuvieron como efecto o resultado negativo el condicionamiento del Censo.

En el caso de los ciudadanos, la valoración negativa o ineficiencia sobre los servicios públicos generales es significativa, tanto en relación a la capacidad de respuesta en reclamos como en otros servicios además de arbolado relacionados a la política

ambiental, como la recolección de residuos e higiene urbana (barrido).

Centro Vecinal

“Pero muy poca gente quizás sabe que la secretaría de Ambiente es la que, tanto en la Municipalidad como en la Provincia, se ocupa de todas estas cuestiones y que Espacios Verdes es la que se ocupa puntualmente de la forestación, inclusive está ubicado en el Parque Sarmiento y no lo conocen”

Empresa

“Entonces, es todo un desafío lograr el engagement del ciudadano, el municipio tuvo un intento pero bueno la vorgánie diaria es compleja para tantos proyectos, para tantas cuestiones de involucrar ahí al ciudadano. Dicen que la implementación tecnológica, la implementación de sistemas de este tipo que involucran ciudadanos no es un destino, sino es el journey, es el viaje, el objetivo de todo esto, porque son procesos lentos, lentos en generar adhesión y ese es un poco el desafío que tienen los municipios”

Municipalidad Area Operativa

“Ahora, lo que nos faltaría a nosotros es la dinámica de decir que se metan recursos para poder completar el censo y decir de acá a 5 años hagamos otro censo y ahí si podes comparar dos fotos distintas a ver cómo fue la dinámica real, teníamos tantos árboles, determinada situación en árboles secos, árboles enfermos y compararla para realmente decir, cambió, mejoró”

Municipalidad Area Ejecutiva

“No hemos tenido un buen resultado porque no sé cómo será en términos de, no se ha logrado tener o buena difusión o la gente no la ha adquirido, no la ha adoptado”

Ciudadanos

“Me parece excelente que avance la tecnología. Lo que espero es que funcione. La app de la Municipalidad no es creíble. Realicé por lo menos 20 reclamos de alumbrado y todos cierran como “trabajo completado” y es mentira. Ojalá con esta nueva app sean más responsables”.

“Todo el esfuerzo de la política ambiental se resume en esto. Dejen de inventar apps y levanten la ciudad”.

RESULTADO / RESULTADO NEGATIVO

Tal como se especificó en el apartado del indicador Capacidad respecto de los cinco tipos de valoraciones registrados para la capacidad del diseño de la política pública colaborativa -Modificación de Procesos Públicos, Capacitación, Vinculación, Eficiencia y Diseño Futuro- que pueden ser considerados resultados de la innovación como creación de valor público (conocimiento), en este apartado se entienden como resultados las valoraciones sobre las actividades resultantes a su vez de las capacidades de la política pública colaborativa y otras correspondientes al indicador Capacidad en tanto relacionadas a la prestación de servicios. Esto es, aquellas modificaciones que incidieron en los servicios o que incidirán en el tiempo en los servicios públicos a prestar por la organización de gobierno.

Respecto de los resultados en la prestación de servicios de gestión, coincidentes con los resultados mencionados en el punto 2.7 del Nivel de la Descripción y Análisis Formal, los participantes consideraron en primer término: la culminación de la primera fase del

Censo de Arbolado para los barrios involucrados en el convenio, las capacitaciones vecinales realizadas en el ese marco, que impulsaron la reducción de las sanciones y multas y las actividades de forestación derivadas que concluyeron con la plantación efectiva de árboles públicos.

Centro Vecinal

“(...) hicimos una planificación de cómo podíamos empezar, según la disponibilidad que ellos fueran teniendo. Nos pusimos como primer objetivo llegar a unas 60 unidades para lo que iba a ser el día de la conmemoración del Día del Árbol”.

“Tuvimos la primera etapa fue de plantación, (...) y después tuvimos sí una sola jornada que fue bastante amplia, con profesores de la Universidad, (...) capacitación muy muy muy profesional, de parte de la Universidad y después, bueno con el uso de las aplicaciones”

Empresa

“Lo que se ha logrado al día de hoy es referente para Santa Fe, para Ciudad Autónoma de Buenos Aires, para ciudades más importantes de Latinoamérica incluso, ni Quito, y te lo digo porque conozco, ni Sao Paulo tienen herramientas de estas características, ni Medellín que es una referente en ciudades inteligentes y tecnología para ciudades no tienen esto. Hay que explotarlo, encontrar el momento adecuado para presentarlo, fue muy positivo lo que se hizo, muy muy.”

Universidad Cátedra y Organización

“De hecho se han relevado un sinnúmero de barrios, se han colocado muchas plantas, se ha concientizado a mucha cantidad de vecinos, así que estamos muy conformes con los resultados logrados. Los números te los puedo proporcionar después en el marco del

convenio.”

“Con respecto a los vecinos, esta fue una acción multiplicadora. Primero, veían con desconfianza el hecho de que los becarios que los estudiantes estuvieran relevando junto con el personal de la Municipalidad, porque el vecino pensaba que venía el castigo de la multa y demás (...) fue un efecto multiplicador”.

“De un barrio veían que pasaba esto, nos solicitaban a través de los centros vecinales (...), hemos ido a todos y cada uno de los que nos solicitaron y además se hizo un ordenamiento (...) porque los vecinos se movilizaron y pidieron que efectivamente se hiciera ese relevamiento.”

“Así que se han hecho charlas con los centros vecinales, se han hecho un montón, (...) el efecto, como te digo se fue generando de manera exponencial”.

Universidad Cuerpo de Relevadores

“Arrancamos primero en la zona céntrica. Se hizo más el centro y los barrios aledaños al centro, por así decir, la parte más importante de Córdoba y después se fue determinando ciertos barrios en base por ahí también a alguna problemática...”

“Hay barrios que están más embebidos en todo este tema del arbolado y por ahí piden más y es más fácil trabajar”.

Municipalidad Area Operativa

“(...) se va a sumar una persona (...) para hacer ellos el relevamiento del arbolado con esta misma aplicación, de todos los árboles que hay en los colegios”. “(...) que los chicos releven los árboles que tienen no solamente la manzana del colegio sino adentro del colegio y además darle una charla a los chicos”

“Con Consultores de Empresas plantamos 100 árboles en el centro, ellos pusieron los árboles, en algunos lugares de hecho pusieron también los canastos protectores, y nosotros íbamos y les decíamos qué lugares plantar”

“Puntualmente, de la superficie relevada hasta ahora no estamos lejos”,

“Villa Rivera Indarte, más allá que es el centro vecinal, te decía que los vecinos en general, es el barrio donde más, de los que hemos relevado,”

“Otro de los barrios comprometidos fue Alberdi 8...) se comprometieron las escuelas y el centro vecinal, la agrupación de vecinos”. “A ver, si querés, el centro fue más que todo trabajo nuestro, pero respuesta de vecinos costó bastante. Trabajamos con el área central, con la Cámara de Comercio del centro, hay una Comisión del Area Central”

“Por ejemplo, al día de hoy (9 septiembre de 2019) llevamos 21 barrios relevados, tenemos el centro, Nueva Córdoba, Rogelio Martínez, Güemes, el Parque Sarmiento es la primera vez que se hace el relevamiento completo de todas las especies y de la situación del arbolado. Y en el Parque Sarmiento sí, está actualizado, tanto las especies que hay como plantaciones que se han hecho”

Municipalidad Area Ejecutiva

“No es lo mismo que el que vaya a hablar sean jóvenes que conozcan, que estén interiorizados...tenemos personas con un grado de conocimiento”. “Los mismos chicos que han estado haciendo el relevamiento son los que entregan las notificaciones,”.

Respecto de las modificaciones introducidas a través de las capacidades mencionadas en el indicador correspondiente, que incidirán en el tiempo y se consideran asimismo como resultados para la prestación de servicios, se identificaron las siguientes:

a) Calidad del dato

Resultante de la capacidad de la política pública colaborativa para modificar procesos públicos y generar eficiencia a través de innovación y conocimiento, es decir, capacitación y la vinculación del gobierno con centros de conocimiento como las universidades.

Las valoraciones respecto de la calidad del dato son comunes a todas las organizaciones participantes, en tanto la vinculación con la universidad significó que el relevamiento obtenido en el Censo de Arbolado fuese comparativamente superior respecto de otras experiencias en el país y en otros, por el nivel de conocimiento y detalle sobre el dato obtenido a partir de recursos humanos (voluntarios relevadores) capacitados.

Centro Vecinal

“Nosotros trabajamos con los datos que ya tenían concretos y a partir de ahí ya salimos y empezamos a trabajar en todo el proceso de forestación”.

“La idea fue entonces poder empezar entonces a generar una acción directa que pueda incidir no solamente en las instituciones y en la responsabilidad tanto de Espacios Verdes del municipio como del centro vecinal como institución, sino más bien trasladar al vecino el sentido de pertenencia”

Empresa

“Ningún municipio actualmente que conozcamos en Argentina tiene información en tiempo real más con la densidad urbana que tiene Córdoba (...). Todo eso es trazabilidad, todo eso es datos, datos super interesantes que cuando se procesen va a generar políticas también interesantes” “El relevamiento que está al día de hoy es muy fino, es bastante único en Argentina, diría que en el mundo”.

“...pero realmente el proceso humano de relevar el arbolado y mas si es una persona técnica o al menos con un conocimiento técnico de lo que es un fuste o un estado

fitosanitario, te hace una diferencia abismal. Por lo que llamamos la calidad del dato.”

“Acá estamos ante un caso de información en tiempo real único y con un detalle de dato específico que puede generar un valor agregado”“Sin dudas que esto es innovador, sin dudas que a partir de esta base de datos se pueden generar increíbles insights”

Universidad Cátedra y Organización

“Con respecto a los estudiantes, para los becarios se hizo una convocatoria, de acuerdo a la trayectoria académica, los promedios de los estudiantes, las materias aprobadas, que tuvieran todas estas materias que están relacionadas con las plantas aprobadas, para que tuvieran un mejor manejo de la aplicación, y de las explicaciones que tienen que darle a los vecinos cuando se las piden, y que pudieran realmente hacer un trabajo serio”

“Mientras tanto, estuvieron trabajando en tiempo y forma, se fueron formando de manera conjunta con personal de la facultad y con personal de la Municipalidad”.

“Ese dato para qué sirve?, en la primera etapa, hacer una planificación del arbolado urbano.(...) . Entonces, de acuerdo a eso son los programas de trabajo, que van a ser programas de plantación, programas de poda, programas de corrección, o a lo mejor de sanidad. A la vez también lo que tiene que ver con lo que son programas de educación que acompañan a todo esto”

Municipalidad Area Operativa

“En cuanto a la calidad de los datos, sí. En otros lugares se hace con una planilla, se cargan los datos. En otros lugares, por ejemplo en Paraná, en Rosario, y en Buenos Aires, los datos no los maneja la Muni, o sea, encargan el relevamiento a la universidad o alguna empresa.”

“Antes nosotros, por decirte, acá en arbolado siempre hablábamos sin tener datos(...) Pero tenemos el dato concreto. Bueno, tenemos que trabajar sobre los árboles secos, que los árboles secos están en riesgo y mañana hay una tormenta y tenemos mas riesgos en un barrio que en otro”. “Yo creo que la idea es que con estos datos, si se puede planificar no solamente lo que es la forestación”.

Municipalidad Area Ejecutiva

“Yo creo que también, eso es otra, tenemos personas con un grado de conocimiento de la situación en territorio y del arbolado,”. “Coincido con la calidad del dato, es significativo. La base de datos hoy tiene 75.000 puntos relevados. Nosotros basamos la innovación también para generar la capa del ciudadano, en términos de que con la aplicación el ciudadano pueda también integrarse”

Universidad Cuerpo de Relevadores

“Tenemos un listado con aproximadamente 100 especies en lo que es la aplicación, Bueno, dentro de todo, en lo que fue parte del relevamiento, nos capacitaron justamente para reconocer estas especies que tenemos en el listado. Y sí, suele pasar cuando el árbol por ahí está recién implantado...” “Hay que pensar que se necesitan dos chicos por cuadra, va uno de cada lado (uno va por una vereda y el otro por la otra) y más o menos hacemos 6 cuadras, 7, dependiendo de cuántos árboles hay.”

b) Calidad del diseño tecnológico / sistemas

En esta unidad se agrupan las valoraciones que mencionan resultados a partir de modificaciones de procesos (*input*) o productos de salida (*output*) por aplicación de conocimiento (innovación) en tecnología y/o sistemas que representen cualificación de

prestaciones.

Las menciones se refirieron a la calidad de la herramienta (plataforma y *app* de carga) que permitió mayor velocidad al relevamiento de datos del Censo de Arbolado para obtener resultados en tiempo, la eliminación de trabajo de gabinete posterior a la carga, calidad del diagnóstico sobre arbolado a partir de la herramienta, mapeo y visualización de los datos, posibilidades de prototipado a partir de la tecnología aplicada y la generación de eficiencia desde los sistemas.

Centro Vecinal

“Ahí comparamos todos los relevamientos, los datos, ahí conocemos, nosotros tomamos contacto con la herramienta” “nosotros pasamos de un excel a tener contabilizados qué tipo de espécimen, qué tipo de caseta va, cuál es la medida de la vereda, cuantas son las unidades que faltan en cada cuadra y demás. Nos encontramos con un trabajo bastante pormenorizado, y con datos concretos, relevantes”. “convocar a la reunión informativa y de capacitación que tuvimos con gente de la Universidad y de la Municipalidad, tanto en materia de arbolado en general y de la utilización de la herramienta.”. “Si, es de un uso bastante fácil. Inclusive, para la gente mayor es de fácil manejo la aplicación”. “Respecto a la plataforma en sí, yo pienso que es una herramienta muy dinámica, es súper dócil para poder manejarla, pedagógica.”

Empresa

“vos calculá que al día de hoy no solo se releva el árbol sino también se releva la cazuela y no solo eso, también se releva la plantación nueva, entonces, queda toda una trazabilidad entre puntos rojos, verdes y azules, tenes un criterio a nivel mapa a un clic único por barrio. Eso es lo que te genera la plataforma al día de hoy.”

“Yendo un poco a la evaluación de inputs y outpus. Sin dudas que es un proceso de innovación. Aca estamos ante un caso de información en tiempo real único y con un detalle de dato específico que puede generar un valor agregado para la toma de decisión y para cualquier política pública”

“Todo impacto tecnológico repercute en la organización. (...) la tecnología te ordena, los sistemas después tienen el desafío de funcionar bien, (...) hubo un impacto enorme, porque ellos venían de trabajar en un soporte pasaron de papel a pasar a un sistema cien por ciento digital donde los datos se envían de forma automática, donde no hay que hacer un trabajo de gabinete posterior(...) Es un valor agregado enorme.”

Universidad Cátedra y Organización

“La aplicación de la herramienta en mi visión académica ha sido excelente. Quizás nos llevó un poco de tiempo entender y aceptar los mecanismos para que funcionara correctamente, (...) es una aplicación de lujo que realmente la puede usar cualquiera, accesible para todo el mundo, (...) es de fácil uso, un uso correcto, nos permite obtener mucha información, de manera rápida, precisa y que podamos ir viendo cómo esto cambia a lo largo del tiempo también, casi en el minuto en el que ocurre el cambio”. “La aplicación en este caso nos fue muy útil porque le da mucha velocidad al trabajo de los chicos, en principio teníamos otra que no estaba tan buena y esta estuvo fantástica”

Municipalidad Area Operativa

“A ver, en ningún otro lugar que conozca lo tienen”. “Empezamos a desarrollar la aplicación. Primero se hicieron unas planillas, de hecho empezamos a trabajar con planillas (...) y ahí se empezaron a tirar los puntos principales que tenía que tener la aplicación”. “El proceso ese que empieza lo que es la aplicación del relevamiento empieza en diciembre de 2017 y ya en marzo teníamos lanzada la aplicación”.

“La app demoró tres o cuatro meses más, con muchos cambios (...). Es muy fácil, la manejan rápido y los datos que nos da la verdad es que son muy útiles, la verdad es que nos ha dado datos que necesitamos”. “con la aplicación y con el sistema en la plataforma, se ven con verde los árboles que están y con rojo los que no hay. (...) realmente ahí realmente dimensionar (...) lo podíamos ver en el mapa”.

Universidad Cuerpo de Relevadores

“¿Cuánto tardamos en hacer un barrio? Un mes (...) Por ahí acá nos demanda un poquito más de tiempo en viajar desde el vivero hasta acá. Si no, por día podemos llegar a hacer 6 o 7 cuadras.” “Y al principio, con la aplicación. Las personas que manejan la aplicación por ahí los chicos tuvieron problemas con eso pero se fue solucionando sobre la marcha, porque era algo nuevo”.

b.1.) Interoperabilidad

Se incluyen en este sub apartado, las menciones expresas a la evaluación para el diseño futuro respecto de la interoperabilidad de los sistemas a partir de la experiencia.

Empresa

“Ahora hay que pasar a etapa dos, (...), empezar a analizar cómo vincular todos los procesos que están de alguna manera distribuidos entre las intervenciones de CPC, tanto organizaciones públicas o empresas tercerizadas,”.

c) Función estratégica de la información

Se incluye como resultado la función estratégica que desempeña la información tanto en la planificación del diseño futuro cuanto en la planificación de la tarea de base

operativa. No se trata simplemente de información obtenida para el logro del objetivo, es decir, del Censo de Arbolado como resultado, sino de la aplicación que esa información tendrá sobre la prestación de los servicios de ambiente.

Centro Vecinal

“nosotros pasamos de un excel a tener contabilizados qué tipo de espécimen, qué tipo de caseta va, cuál es la medida de la vereda, cuantas son las unidades que faltan en cada cuadra” “iniciamos una tarea de relevamiento final que es más amplia. En materia de infraestructura, el tema de luminarias, el tema veredas”. “Y estamos desarrollando desde el centro vecinal una aplicación interactiva (...), con un nuevo relevamiento donde podamos contemplar también nosotros nuestros datos”

Universidad Cátedra y Organización

“Ese dato para qué sirve?, en la primera etapa, hacer una planificación del arbolado urbano. De ese dato que nosotros (...), vamos a poder clasificar qué se hace con el arbolado A la vez también lo que tiene que ver con lo que son programas de educación. (...) Todo eso es lo que debiera hacer, yo calculo que se va a seguir haciendo, entre la Municipalidad, Espacios Verdes y la cátedra de Espacios Verdes y Silvicultura (...) planificar el arbolado de Córdoba de acá a 50 años,”

Municipalidad Area Operativa

“Entonces este tipo de cosas, de estos datos, al momento de realizar planificación (...) es la herramienta que tenemos para decir bueno nos enfocamos en un barrio, nos enfocamos en otro.”. “Por ejemplo, uno de los datos que tenemos es árboles secos. Por ahí nosotros tenemos la idea sin tener datos, de cuántos árboles secos tenemos en la ciudad o árboles en riesgo. Con esto realmente tenemos algo concreto. (...) poder gestionar los recursos necesarios para poder solucionar un problema que lo vemos en

realidad”.

Municipalidad Area Ejecutiva

“(…) que tenga realmente un censo de todo el arbolado urbano de la ciudad de Córdoba, que nos permita en definitiva tener una radiografía clara y definir también a partir de eso, distintas estrategias o acciones”

“Uno puede ver en el sistema muy claramente dónde está faltando arbolado, cuáles son las condiciones del arbolado existente. Nosotros lo consideramos en relación al cambio climático como dos acciones, una acción de mitigación, (…) y la otra, de adaptación, con la gente de la universidad también, que es darle más fuerza a la inclusión del arbolado nativo, está definido en el Plan de Arbolado Público (…) Hoy puedo ver en función de todo lo que se ha relevado, cuáles son, dónde están los árboles que están en riesgo, si están secos”

c.1.) Trazabilidad

Se incluyen en este sub apartado, las menciones a la importancia para la planificación estratégica y operativa de la trazabilidad de los datos a partir de la experiencia.

Centro Vecinal

“(…) el tema es ese, poder generar lazos y generar la constancia en procesos que no sean, que no se limiten a acciones concretas, sino que sean procesos. (…) Porque la gestión que yo tengo a cargo va a terminar, probablemente a futuro venga otro pero al tener una especie de matriz y vara, van a poder seguir trabajando a partir de”

Empresa

“Porque al fin y al cabo no es solamente el relevamiento de las incidencias sino es la gestión, propiamente dicha, como gestionas la

poda, esto que decíamos de la trazabilidad” “(...) vos calculá que al día de hoy no solo se releva el árbol sino también se releva la cazuela y no solo eso, también se releva la plantación nueva, entonces, queda toda una trazabilidad entre puntos rojos, verdes y azules, tenes un criterio a nivel mapa a un clic único por barrio”

Municipalidad Area Operativa

“(...) sería fantástico cosa de hacerlo inclusive más dinámico (...) darle más continuidad a lo que son los datos, que no solamente quede en la foto, sino algo que se vaya actualizando con el tiempo y (...) empezar a usar estos datos para planificar todas las tareas.”

Se consideraron **resultados negativos** los resultados valorados en tal sentido y aquellas acciones sin resultados esperados de acuerdo a los objetivos a alcanzar con el Censo de Arbolado, capacitaciones vecinales y tareas de forestación con participación de la comunidad. Las principales valoraciones negativas estuvieron referidas a la falta de comunicación y difusión de la herramienta de carga (app) según las consideraciones de los participantes, a las dificultades para lograr empatía y/o compromiso ciudadano con las dinámicas de la política pública sobre arbolado y a la falta pre-existente de prestación de otros servicios públicos que condicionaron el resultado del Censo o las actividades de capacitación y forestación.

En el caso de la valoración ciudadana efectuada a través de redes, las valoraciones negativas se centraron en la solicitud de otros servicios y otra información, es decir, en la priorización de otros servicios faltantes o prestaciones deficientes.

Centro Vecinal

“(...) hacía un año que estaban trabajando en eso y todavía no habían podido conseguir resultados positivos para poder plantar al menos un árbol” “(..) pero que superaramos

una etapa conflictiva que se dio tanto con el municipio y con la provincia de supuestas promesas” “(...) uno de los chicos del club tenia cinco aplicaciones de delivery y no tenia una para relevar los árboles”.

Empresa

“(...) donde el ciudadano tiene que intervenir, es muy difícil conseguir descargas, como son aplicativos de reclamos o información directa donde no hay dos vías, es difícil conseguir adhesión”. “(...) es todo un desafío lograr el engagement del ciudadano, el municipio tuvo un intento pero bueno la vorganie diaria es compleja para tantos proyectos”

Universidad Cátedra y Organización

“(...) los vecinos suelen tomarse con que el empleado municipal , no sé, si hay baches en la calle se enojan con el que va a medir los árboles”

Municipalidad Area Operativa

“(...) nos da una de las cosas que más nos falta que es la comunicación de afuera, sobre todo con los vecinos y las empresas”. “el centro fue más que todo trabajo nuestro, pero respuesta de vecinos costó bastante”. “(...) en Villa El Libertador donde trabajamos ahí había mucho descrédito. Nosotros fuimos y trabajamos pero creo que con toda razón, no vieron mucho compromiso de parte nuestra, si bien, había mucho descrédito por la otra situación general de falta de servicios que tienen, un montón de ese tipo de cosas”.

Municipalidad Area Ejecutiva

“No hemos tenido un buen resultado porque no se como será en términos de, no se ha logrado tener o buena difusión o la gente no la ha adquirido, no la ha adoptado”

Ciudadanos

“Genial. Pero para aportar a la vida urgente limpien las calles, levanten la basura, arreglen las cloacas y limpien todos los desechos. Porque es un asco la ciudad, los barrios incaminables. Por favor sean más serios, laburen!”. “Está bien esto de los árboles, pero más me gustaría que hable qué hacemos con la basura que nos recolecta, Sr Intendente.”. “Interesante. Ahora hace 10 años lleve a la muni una carpeta con título Arbol Kiri. Bien este árbol es un elemento fundamental para cambiar el clima. Barrera de contención y otras virtudes y ojalá en vez de dar árboles varios tengan la humildad”.

3.3. Impacto político o de la comunicación

3.3.1. Indicadores de relación. Transparencia, participación, colaboración.

Los indicadores de relación establecidos como conceptos claves en ese apartado, tienen que ver de manera directa con los alcances de la comunicación como poder, tal como se especifica en el punto 1.4.1 del Marco Teórico del presente trabajo, es decir, el poder como proceso y relación de vínculos, discursos y significados.

En ese marco, representan valor público creado a partir de los ejes de Gobierno Abierto, es decir, transparencia, participación y colaboración entre el estado y la sociedad civil, organizada o no y las maneras en que la comunicación de gestión pública y política puede o no empoderar, es decir, aumentar la capacidad relacional y/o de decisión de los actores sociales en cualquier grado.

3.3.1.1. Unidades de valoración: Valor público del Gobierno Abierto, Comunicación como vínculo, comunicación como mensaje, comunicación como poder: Empoderamiento.

VÍNCULO / NO VÍNCULO

Se entiende como vínculo a la comunicación como relación propiamente dicha, es decir, en tanto el énfasis no está puesto en el mensaje / contenido sino en la capacidad de la organización estatal de generar y promover una relación con otros actores que posibilite toda otra acción y/o creación en el marco de la apertura del estado.

Centro Vecinal

“La idea fue entonces poder empezar entonces a generar una acción directa que pueda incidir no solamente en las instituciones y en la responsabilidad tanto de Espacios Verdes del municipio como del centro vecinal como institución, sino más bien trasladar al vecino el sentido de pertenencia” “(...) necesitábamos encontrarle una solución al menos para poder empezar un proceso” “(...) que nos pudiéramos juntar a fin de empezar una etapa en la que podamos aprovechar el trabajo que venían haciendo de la Universidad con el que tenía la secretaría de Ambiente.”

Empresa

“(...) tuvimos un ida y vuelta permanente de capacitación para que ellos puedan efectivamente usar y que sea útil la herramienta, incluso hicieron algunos cambios a nivel técnico para poder adaptarlos a sus necesidades específicas” (...) Fue hiper profundo, involucraron universidades, gente muy comprometida con la causa y eso (...) Yo lo veo en la diaria no solamente con la gente de arbolado sino con el empleado”

Universidad Cátedra y Organización

“Siempre ellos han sido muy respetuosos, de todos los consejos que se han dado y hemos tenido innumerables reuniones para acordar las mejores estrategias a seguir (...) trabajo serio, interdisciplinario, interinstitucional que ha dado buenos resultados” “ ahí el efecto, como te digo se fue generando de manera exponencial”. “Desde un principio, y me ha pasado a mí hablando con, hemos trabajado mucho en equipo con gente de Espacios Verdes, yo he hecho mucho hincapié en la cuestión participativa, es decir, el hecho de que el vecino esté involucrado en este momento”

Universidad Cuerpo de Relevadores

“Hay barrios que están más embebidos en todo este tema del arbolado y por ahí piden más (...) entonces, se puede proceder más fácil”

Municipalidad Area Operativa

“Entonces, se hace un convenio en conjunto con la Universidad (Nacional de Córdoba) de hacer una mezcla, un ida y vuelta con la Universidad” “Ahi se crean dos mesas de trabajo, una técnica y una mesa de concientización, en la cual participan docentes de la Universidad, y gente de Espacios Verdes, de la Municipalidad, del Jardín Botánico, de la Universidad Libre del Ambiente, de la Reserva San Martín, en la cual la idea es tratar de cómo empezar a hacer todo esto.”

Municipalidad Area Ejecutiva

“Con eso iniciamos una acción de concientización y de capacitación en el Área Central, con la vinculación con otros actores, en colaboración con la Cámara de Comercio, en colaboración con Centros Vecinales y otras ONG, lo cual nos permite básicamente, llegar a mayor cantidad de ciudadanos. Lo trabajamos en la Universidad Libre del Ambiente también, indudablemente, porque es parte también de nuestro brazo en términos de educación ambiental”

Ciudadanos

“Copate y descargá Nuestros Arboles para relevar todo el arbolado de la ciudad”. (en redes)

a) **Vínculo como vinculación**

Si bien vínculo es condición necesaria para la vinculación, se comprende a ésta última como vinculación del conocimiento, es decir, como la relación entre organizaciones generadoras de conocimiento o experiencia y aquellas que aplican conocimiento o experiencia. El proceso de vinculación fue mencionado específicamente por las áreas ejecutiva y operativa de la Municipalidad de Córdoba, en relación al convenio marco del Censo de Arbolado Urbano.

Otras valoraciones referidas al vínculo como vinculación se relacionaron con el proceso tecnológico, en este caso, la capacidad de la tecnología de vincular el estado con el ciudadano de manera directa a través de la gestión de dicha tecnología (*input-output*), de la tecnología como herramienta de apoyo al proceso humano y de la capacidad de la tecnología de vincular el territorio.

a.1. Del conocimiento y/o experiencia

Se incluyen en este sub-apartado las menciones expresas a vínculo como vinculación entre organizaciones a través del conocimiento formal, conocimiento aplicado y/o experiencia.

Municipalidad Area Operativa

“En otros lugares, por ejemplo en Paraná, en Rosario, y en Buenos Aires, los datos no los maneja la Muni, o sea, encargan el relevamiento a la universidad o alguna empresa”. “Acá lo que tiene la Muni lo arrancó de

zero y lo hace en convenio con otros, en este caso una universidad”.

Municipalidad Area Ejecutiva

“(…) lo que sí se avanzó en términos del convenio con la Facultad de Ciencias Agropecuarias surge para tener una política de largo plazo relacionado con el arbolado público, buscando un concepto en términos ambientales que son las estrategias vinculantes. Porque cuando vos estás vinculado a claustros universitarios o a distintas organizaciones para llevar adelante políticas ambientales, se te da la posibilidad de que perduren en el tiempo.”.

a.2. De la tecnología

Se incluyen en este sub-aparato las menciones expresas a vínculo como capacidad de la tecnología de vincular el territorio o el estado y el ciudadano a través de la tecnología.

Centro Vecinal

“(vínculo) con las instituciones sí, porque uno al no vincularse con su propio territorio de manera directa, menos va a considerar el resto de la ciudad. La típica frase “comencemos por casa”. Pero muy poca gente quizás sabe que la secretaría de Ambiente es la que, tanto en la Municipalidad como en la Provincia, se ocupa de todas estas cuestiones”

Empresa

“(…) cuando el municipio consolida la relación interna y entiende la ventaja que puede llegar a tener una aplicación con un vínculo directo con el ciudadano”. “(…) queda toda una trazabilidad entre puntos rojos, verdes y azules, tenes un criterio a nivel mapa a un clic único por barrio.”

b) Vínculo como resultado de la transparencia

En algunas valoraciones, el vínculo aparece como resultado de la apertura, esto es, la disposición del estado a incluir a la sociedad civil y a generar vínculo a través de la transparencia. En un sentido profundo, se relaciona confianza al establecimiento de vínculo e identifica empatía a partir de la gestión pública del estado, con creación de vínculo.

Centro Vecinal

“ (...) veamos de por lo menos empezar un proceso que tenga como objetivo la reforestación de Nueva Córdoba (...) que superáramos una etapa conflictiva que se dio tanto con el municipio y con la provincia (...) a mí me contactan después de esa reunión, que fue una reunión muy positiva (...) de que nos pudiéramos juntar a fin de empezar una etapa en la que podamos aprovechar el trabajo que venían haciendo de la Universidad”

c) Vínculo como relación de poder/ empoderamiento

Respecto a los objetivos del estudio de caso como exploración, este es el apartado de valoración más relevante, en el cual las unidades muestran lo que aparece en referencia a la comunicación como relación de poder y/o a la expresión del poder en el territorio de la comunicación. Si bien este apartado se introduce aquí, debe ser analizado en relación con los restantes enunciados del impacto político.

Se destacan al respecto aquellas alteraciones en el vínculo por problemas de comunicación durante el diseño de la política pública, que fue considerada una capacidad de la organización en la evaluación de impacto correspondiente, entendiéndose como alteraciones a los ajustes “de relación” a través de los alcances de la colaboración pero que también representan las instancias en las que el poder de cada organización acuerda acción en el marco de esa colaboración.

Por otra parte, se hicieron menciones específicas a la modificación del vínculo en tanto es modificado el mensaje. Al respecto, se destacan aquellos enunciados en los cuales se expresan las diferencias en el vínculo a partir del cambio de mensaje con énfasis en el aspecto punitivo de la normativa por mensajes con énfasis en el conocimiento de la normativa y la colaboración.

Por último, se encuentran los enunciados que relacionan directamente la capacidad de vínculo con la acción pública del estado o de la ciudadanía. En tal sentido, aparecen las consideraciones al *vínculo como inter-acción*, a la existencia de *vínculo sin acción* del estado o de la ciudadanía y aún a la existencia de *empoderamiento* como el aumento de la capacidad de relación y decisión *sin* que éste represente un acuerdo o *respuesta positiva* para el estado.

c.1 Poder como acuerdo / desacuerdo.

Se incluyen en este subapartado las menciones específicas al poder como capacidad de relación y decisión expresada tanto como acuerdo como desacuerdo.

Universidad Cátedra y Organización

“La relación (con Municipalidad de Córdoba) ha sido excelente, al principio tuvimos que acordar las formas en que nos relacionábamos y los espacios que cada uno tenía para no superponernos y trabajar realmente de manera articulada.” “En el marco de las diferentes actividades, siempre hemos participado de manera conjunta (...) Pero siempre comunicando, interactuando y relacionándonos. Al principio, había algunos problemas de comunicación y nos tuvimos que ir acomodando (...) hoy estamos en un estado óptimo”.

Ciudadanos

“ Por qué no hacen una app que diga por dónde pasan los colectivos, cuándo hay coches o marchas en el centro o en otro lado? Eso sería útil”
“Estaría bueno que se autoricen las podas de los árboles, se verían más estéticos y no taparían las luminarias...sobre todo las que están encendidas todo el día” *“Está buena la idea pero deberían sacar de la vereda los árboles como el plátano, levantan las veredas”.* *“Qué genial. Justo de eso charlaba con mis alumnos. No todos sabían qué para cada barrio hay una especie de árbol. Muy bien la Muni”.*

c.2. Poder como mensaje

Se incluyen en este subapartado las menciones específicas a las modificaciones de relación a partir de modificaciones del mensaje.

Universidad Cátedra y Organización

“Primero, veían con desconfianza el hecho de que los becarios que los estudiantes estuvieran relevando junto con el personal de la Municipalidad, porque el vecino pensaba que venía el castigo de la multa y demás. Como esto fue una tarea de concientización, (...) fue un efecto multiplicador.”

Municipalidad Area Operativa

“(...)hay mucha poda, todo por lo mismo, por desconocimiento, recién hace unos años empezaron realmente a actualizar el tema de multas por poda y extracciones, entonces ahí la gente empezó a tomar conciencia. Pero de todas formas, por el mismo desconocimiento es que la intervención del arbolado”,

c.3. Poder como acción

Se incluyen en este subapartado las menciones específicas a la acción pública a partir de la relación.

Centro Vecinal

“De que hacía un año que estaban trabajando en eso y todavía no habían podido conseguir resultados positivos para poder plantar al menos un árbol”. “Entonces ahí nos convoca la primera vez, hicimos una planificación de cómo podíamos empezar, según la disponibilidad que ellos fueran teniendo. Nos pusimos como primer objetivo llegar a unas 60 unidades para lo que iba a ser el día de la conmemoración del Día del Árbol”. “No, cuando yo digo nosotros me refiero a todos los actores”.

Municipalidad Area Ejecutiva

“El programa está marchando muy bien. Y en esto hay que reconocer a las personas. Los sistemas pueden ser buenos, pero si las personas que los operan no tienen el compromiso de la calidad del dato, de la continuidad en el censo, la continuidad en la interrelación, en interactuar con los sistemas, no funciona. (...) hace falta más interacción (...) creo que en la etapa en la que estamos es más importante la acción que la innovación”.

El **no vínculo**, es considerado el carácter opuesto, en cualquier grado, sea escaso, intermitente o parcial. Esta unidad se relaciona directamente con la incapacidad de la organización y con alguna alteración del diseño de política pública y, en algunos casos, con la incapacidad del diseño de política pública.

Las incapacidades detectadas por las organizaciones en el vínculo respecto de la comunicación pública se relacionan a la transparencia y fueron referenciadas como ausencia de canales, solicitudes de mayor acceso a la información ambiental y de mayor disponibilidad de la ciudadanía a la información local ambiental frente a la global, especialmente en redes.

Los ciudadanos organizados reclamaron mayor empatía y los no organizados, en tanto, evidenciaron a través de los enunciados la ruptura de vínculos, tanto con el estado como entre pares, ésta última considerada una desvinculación horizontal. Las respuestas ciudadanas mostraron prácticas tales como desviar respuestas o eludir el vínculo.

Centro Vecinal

“yo pienso que es una herramienta muy dinámica (...) pero que le falta más llegada a la sociedad, en sí” “lo importante y lo relevante que es contar con esa aplicación, no le llega al vecino.” Pero para que genere empatía necesitamos primero tener acciones concretas como la que tuvimos”. “(...) estamos más preparados para sensibilizarnos por una imagen quizás de Instagram que por percibir que hace dos meses sacaron el árbol de la avenida, del boulevard y no lo volvieron a reponer”.

Empresa

“Datos de posicionamiento estadístico, como experiencia, lo que nosotros tenemos como experiencia de participación ciudadana, (...) es muy difícil conseguir descargas, como son aplicativos de reclamos o información directa donde no hay dos vías, es difícil conseguir adhesión”

“Particularmente con Córdoba no se llegó a eso”.

Municipalidad Area Operativa

(...) hay cosas obviamente que hacen los vecinos sin pedir autorización y sin que la Municipalidad sepa”. “No sabés que en los barrios donde más problemas hemos tenido es en barrios donde no hay problemas sociales” “A ver, si querés, el centro fue más que todo trabajo nuestro, pero respuesta de vecinos costó bastante.” “(...) en Villa El Libertador donde trabajamos ahí había mucho descrédito. Nosotros fuimos y

trabajamos pero creo que con toda razón, no vieron mucho compromiso de parte nuestra". "(...) en Los Naranjos y en barrio Juniors, sí tuvimos mucha gente que denunciaba a los chicos, que no querían la foto, nos mandaron la policía un montón de veces"

Ciudadanos

"Qué manera de inventar cosas que no les interesa a nadie para tapar las cagadas que se mandan día a día y que sí nos importan porque nos perjudican directamente como el tema de la basura que nadie sale a hablar ni a decir nada". "En barrio Congreso habíamos puesto un árbol y los vecinos que son inteligentes al otro día ya estaba destruido. Deberían ver cómo hacer para que la gene no sea tan ordinaria y uno pueda poner un árbol."

TRANSPARENCIA / OPACIDAD

Así como el concepto de vínculo se refiere a la capacidad de la comunicación como relación, el concepto de transparencia está referido de manera específica a la comunicación como mensaje. Involucra tanto a los datos del Gobierno Abierto como contenido como a la acción derivada o propuesta por el mensaje público respecto del poder de relación, decisión o empoderamiento.

a) Transparencia de datos y acceso a la información

Como eje de Gobierno Abierto, la transparencia involucra la apertura de datos y de información pública disponible para el ciudadano, así como los mecanismos de acceso a la información a través de canales adecuados.

En este apartado se valora la transparencia en relación a la apertura propiamente dicha,

aún cuando, como se introduce aquí pero se analizará en las unidades de participación y colaboración, la transparencia por sí misma no sea suficiente para movilizar ciudadanía y generar participación y/o colaboración en la creación de conocimiento público.

La transparencia en este punto adquirió otras valoraciones relacionadas al impacto de la tecnología y la organización del punto 3.2, más específicamente a la calidad del dato, la eficiencia de la información y otras variantes como la importancia de la transparencia de los datos para construir información significativa e información de base en el proceso de desarrollo. Así como en el párrafo anterior se introduce la existencia de transparencia sin participación, en este punto se advierte la existencia de transparencia de datos sin acceso o disponibilidad, por caso, ante fallas o faltas de sistemas interoperables.

Centro Vecinal

“(...) nosotros pasamos de un excel a tener contabilizados qué tipo de espécimen, qué tipo de caseta va, cuál es la medida de la vereda, cuantas son las unidades que faltan en cada cuadra y demás.” “Si si. Total acceso, con toda la información” “Si, es de un uso bastante fácil. Inclusive, para la gente mayor es de fácil manejo la aplicación”. “Porque quiere decir que en realidad tuvo el impacto deseado, porque no solamente fuimos a plantar árboles, sino que aprendimos”

Empresa

“Datos de posicionamiento estadístico, como experiencia, lo que nosotros tenemos como experiencia de participación ciudadana (...) es muy difícil conseguir descargas, como son aplicativos de reclamos o información directa donde no hay dos vías”. “(...)a medida que genera un mayor vínculo con el usuario y con el municipio empezás mejorando las necesidades y más que nada empezás a mejorar la forma de generar los

datos y procesarlos. Porque al fin y al cabo no es solamente el relevamiento de las incidencias sino es la gestión". "Es muy interesante lo que se viene haciendo con Espacios Verdes, en cuanto a lo que es las actividades en plazas a través de empresas concesionadas, tercerizadas, Actualmente ya hay información en tiempo real de cada una de las plazas (...) calculá que hay mas de 1500 plazas en la ciudad, espacios verdes."

Universidad Cátedra y Organización

"(...) desde un principio nosotros analizamos qué íbamos a ver en el árbol, digamos, corregimos algunas cuestiones, para que esa información fuera una información significativa al momento de hacer una lectura de los datos. Entonces se estableció bien qué es lo que los chicos iban a observar, cuál es el rol que ellos van a tener, porque ellos no son capaces de diagnosticar porque eso lo tiene que hacer un especialista que en todo caso sería la gente de Espacios Verdes y que esto es una información de base importantísima para poder lograr la planificación del arbolado urbano". "La aplicación en este caso nos fue muy útil".

Universidad Cuerpo de Relevadores

"Y se puede modificar ponele, si hay algún problema, de un árbol que se cargó mal la altura o el nombre, que en el momento no salía porque estaba sin hojas y demás, eso se puede ir modificando y se carga automáticamente"

Municipalidad Area Operativa

"Visualizar el arbolado. A partir de ahí se empezó a visualizar lo que es el arbolado. Y de hecho hoy en Gobierno Abierto está la visualización para la gente y la verdad la gente por ahí ve, entra y dice uh, este es el árbol de mi casa y hasta se entera qué especie tiene en su casa que por ahí antes no tenía idea, ni siquiera tenía idea si tenía un problema o no el árbol. Uno puede entrar y todos esos datos los puede ver en la página de Gobierno

Abierto, falta por ahí que el sistema este siempre actualizado.”“Cuando vos decís la calidad de los datos, sí, la verdad es que el sistema está bueno, es un sistema que se hace directamente con una aplicación que carga directamente a la plataforma”. “(...) porque el censo es una foto de la situación actual que por ahí sí, nosotros en eso somos bastante completos”

Municipalidad Area Ejecutiva

“Con eso iniciamos una acción de concientización y de capacitación en el Área Central, (...) eso nos permitió avanzar en el centro con dos o tres acciones, una la acción de notificar a todos los vecinos que tenían que implantar donde tenían las cazuelas, después otros tenían un plazo para hacer las cazuelas y los que no tenían posibilidad de hacer las cazuelas porque no les daba el ancho, es decir, una cuestión técnica, una restricción técnica, se les dio la opción de las macetas con dos tipos de árboles, se estandarizó, fueron todas discusiones técnicas entre Universidad Nacional y personal técnico de la Municipalidad de Córdoba”.

Ciudadanos

“Estaría bueno que se autoricen las podas de los árboles, se verían más estéticos y no taparían las luminarias...sobre todo las que están encendidas todo el día”. “Está buena la idea pero deberían sacar de la vereda los árboles como el plátano, levantan las veredas”

b) Transparencia como comunicación directa

En directa relación con el punto b) del análisis del indicador Vínculo, es decir, del vínculo como resultado de la apertura a partir de la transparencia, las unidades de valoración de la transparencia como comunicación directa aluden a la construcción de confianza pública e identifican los mensajes, contenido o información que posibilitan generar o

re-generar vínculos entre organizaciones o con los ciudadanos no organizados.

Algunas valoraciones del indicador de transparencia como comunicación directa determinan mecanismos de mediación, esto es, de la capacidad de una organización (universidad) de mediar socialmente para otra (municipalidad) a fin de colaborar en la creación y circulación del conocimiento público, específicamente, en la capacitación vecinal.

Centro Vecinal

“Sino aprovechar la predisposición de gente como Diego Ortiz de Espacios Verdes, la motivación que tuvieron este grupo de personas mayores, la voluntad de chicos jóvenes, como del Club Independencia y la predisposición de la gente del centro vecinal también para que? Para agarrar y salir y llevarle esa inquietud al vecino, exponersela para que la asimile y la haga propia”. “Porque podemos ver, a simple vista, alguien que camina Nueva Córdoba puede ver que hay un trabajo de forestación bastante importante, en el centro también se ve, pero el tema es que nadie sabe cómo surge”.

Universidad Cátedra y Organización

“(…) barrio Jardín, que era un barrio bien conflictivo porque a la Municipalidad no la quieren porque plantean sacar árboles que no están seguros y demás, sin embargo, los mismos empleados municipales cuando dijeron venimos en nombre de, estamos haciendo un posgrado en la Universidad Nacional de Córdoba, en la Facultad de Ciencias Agropecuarias, les abrieron las puertas. Entonces fue ahí cuando Diego dijo no.”esto es lo que hay que hacer”.

Municipalidad Area Operativa

“(…) cuando hacemos las actividades, las charlas de concientización en los barrios, la

gente no puede creer que nosotros tengamos eso. Si bien ya está la ignorancia con respecto a lo que es el arbolado, la normativa, cuando nosotros vamos y les mostramos todo lo que nosotros estamos haciendo, la verdad creen que, no lo pueden creer” “(...) si fue un antes y un después en lo que es mostrar lo que se estaba haciendo”

Municipalidad Area Ejecutiva

“(...) cuando hicimos el recorrido con los chicos e hicimos notificación que entregamos puerta a puerta y le explicábamos por qué el arbolado, por qué, en su mayoría dijo que no sabía, que no sabía su obligación de implantar y de cuidar el árbol que está en su vereda, hemos tenido muy buena respuesta. Si no me equivoco, creo que más del 80 por ciento se sumó.” “(...) tenemos personas con un grado de conocimiento de la situación en territorio y del arbolado muy significativa”

c) Transparencia como representación

Las referencias a la transparencia como representación, se relacionan fundamentalmente a la capacidad de visualización de los datos y, en referencia a los mensajes, a la capacidad de la comunicación de crear “imagen”, es decir, representar el dato de la realidad y a la capacidad de “ver” como significación del conocimiento. Esto implica un proceso en el cual, a través de la tecnología, el dato se transforma en comunicación y la comunicación en conocimiento.

La transparencia en tanto permite representar, lo hace desde dos perspectivas: por una parte, la representación de la acción pública (ver lo que se hace), y por otra parte, la representación de la identidad (el arbolado patrimonial, el bosque urbano, la ciudad, el barrio) que consecuentemente generan identificación y pertenencia.

c.1. De la acción pública

Se incluyen en este sub-apartado las menciones específicas a la

transparencia como representación de la acción pública.

Centro Vecinal

“(...) pero sobre todo de la posibilidad de disponer del tipo de servicio que brindan desde Espacios Verdes para poder cumplimentar todo el tema del arbolado en Nueva Cordoba particularmente”. “La idea fue entonces poder empezar entonces a generar una acción directa que pueda incidir no solamente en las instituciones y en la responsabilidad tanto de Espacios Verdes del municipio como del centro vecinal como institución, sino más bien trasladar al vecino el sentido de pertenencia”

Empresa

“(...) y con el municipio empezás mejorando las necesidades y más que nada empezás a mejorar la forma de generar los datos y procesarlos. Porque al fin y al cabo no es solamente el relevamiento de las incidencias sino es la gestión, propiamente dicha”.

Municipalidad Area Operativa

“en base a los recursos con los que contamos y el tipo de trabajo que se hace, yo creo que tiene hoy por hoy unos fines más (...) educativos, de concientización, nosotros tenemos esos datos, tratar de transmitírselo a la ciudadanía y de lograr un trabajo que por ahí la gente desconoce.”

Municipalidad Area Ejecutiva

“Hay un montón de cosas que hacer que son negativas. Podemos decir, los árboles que nos faltan. Pero nosotros fuimos por lo positivo que es ver todos los árboles que tenemos y qué vamos a hacer para mejorar la implantación pero sobre todo el compromiso del vecino.”

c.2. De la identidad

Se incluyen en este sub-apartado las menciones específicas a la transparencia como representación de identidad, identificación o pertenencia.

Centro Vecinal

“Con las instituciones sí, porque uno al no vincularse con su propio territorio de manera directa, menos va a considerar el resto de la ciudad. La típica frase “comencemos por casa”. Pero yo creo que pasa por una cuestión de empatía”

Municipalidad Area Operativa

“ Porque en realidad uno de los objetivos que tenía también esto era tratar de remarcar aquellos árboles notables que tenemos en la ciudad y la idea de Nuestros Árboles es como muchos árboles notables no solamente son notables por una apreciación técnica (...) por ejemplo en Alberdi (tiene) la Sombra de Toro más grande que hay en Córdoba y que está en la vereda y que eso lo cargan, los vecinos ya nos han dicho, vengan a ver este árbol.”

Municipalidad Area Ejecutiva

“(…) uno puede ver en el sistema muy claramente dónde está faltando arbolado, cuáles son las condiciones del arbolado existente (...) darle más fuerza a la inclusión del arbolado nativo, está definido en el Plan de Arbolado Público, las charlas que damos y la capacitación se basan mucho en arbolado nativo,”

Como contrapartida, se enciente por **opacidad** a aquellos aspectos que involucran la falta o disminución de transparencia de datos y/o información entendidos como

mensaje y contenido. En este sentido se agruparon las valoraciones que aluden a la falta de canales, mensajes de representación o recepción errónea, representación inversa o descrédito de la gestión o de la organización pública, la comunicación parcial, parcializada, desviada o aparente, esto es, aquellas respuestas que dan apariencia de transparencia.

Centro Vecinal

“Claro, para hacerles primero notar la carencia que hay en este sentido, para hacerles ver y que sientan cuál es la necesidad real de poderse incorporar y participar.” “Yo creo que lo que hace falta es generar empatía tanto con el uso de las herramientas como con el trabajo con las instituciones (...) Porque la mayoría lo ve como, “No ese árbol no, de ese se ocupa la Muni” “De eso se ocupa la Provincia” “De eso se ocupa el centro vecinal”.

Municipalidad Area Operativa

“(...) recién hace unos años empezaron realmente a actualizar el tema de multas por poda y extracciones, entonces ahí la gente empezó a tomar conciencia.” “(...) casi todos quieren podar el árbol cuando las ramas causan un problema grande,(...)Todo eso es falta de conocimiento”.

Municipalidad Area Ejecutiva

“No hemos tenido un buen resultado porque no se como será en términos de, no se ha logrado tener o buena difusión o la gente no la ha adquirido, no la ha adoptado.”

Ciudadanos

“Me parece excelente que avance la tecnología. Lo que espero es que funcione. La app de la Municipalidad no es creíble. Realicé por lo menos 20 reclamos de alumbrado y todos cierran como “trabajo completado” y es mentira. Ojalá con esta nueva app sean

más responsables”. “Genial. Pero para aportar a la vida urgente limpien las calles, levanten la basura, arreglen las cloacas y limpien todos los desechos. Porque es un asco la ciudad, los barrios incaminables. Por favor sean más serios, laburen!”

PARTICIPACIÓN / NO PARTICIPACIÓN

Como se especificó en el Marco Teórico, la participación ciudadana representa la ciudadanía movilizada en su condición de agencia, es decir, de actuación y en tanto actuación, en la capacidad que logre o no de incidir (incidencia) en las políticas públicas. La participación como indicador político, involucra aquellas unidades de valoración que consideran el aspecto de agencia de esta ciudadanía en tanto relación con el estado. En el presente trabajo, la participación a que se refiere está referenciada principalmente por lo que se ha denominado la sociedad organizada, es decir, las organizaciones no gubernamentales que aún siendo públicas, como el caso de los centros vecinales y la universidad, guardan un grado de organización respecto del resto de la ciudadanía que puede o no participar de manera directa.

Es importante destacar que, en el marco de las políticas públicas de Gobierno Abierto, tanto la colaboración, que representa la actividad voluntaria y conjunta de las organizaciones que hacen posible la co-creación pública, como la participación ciudadana involucran necesariamente la apertura y la voluntad política del estado ya sea de posibilitarla, de convocarla o de legitimarla en la incidencia. Esto porque el Gobierno Abierto no sólo no se agota en garantizar transparencia y acceso a la información, como se ha mencionado en párrafos anteriores, sino incluso, porque puede existir transparencia sin que exista participación, pero no puede existir colaboración sin participación.

En relación a esta última afirmación, se consideraron como unidades de valoración del indicador de Participación aquellas en las cuales la organización pública, sea estado,

centro vecinal o universidad, posibilita, convoca o legitima la movilización de la ciudadanía en el diseño de la política pública o en la acción pública.

La participación, a partir de los enunciados, supone una condición para el proceso “desde-hacia” la colaboración y adquiere importancia en referencia al conocimiento como valor público y a la comunicación en su aspecto vincular en tanto capacidad de modificar/ aumentar/disminuir la relación del ciudadano con el estado (empoderamiento) para la incidencia en el diseño de la política pública presente o futura.

En todos los enunciados, la participación está orientada a la relación de las organizaciones con el estado para la acción pública propiamente dicha referida a servicios y/o a la transferencia de algún tipo o grado de conocimiento, tanto de la normativa como del uso de tecnología aplicada, en este caso, al Censo de Arbolado Público. En el primer caso, estaría referida a los mecanismos de participación presentes en el diseño de la política pública conjunta, que se mencionó ya en el punto 3.2. del análisis de impacto de las organizaciones y en el segundo caso, en relación más directa a la participación social en territorio.

Centro Vecinal

“Tuvimos tres jornadas distintas de plantación, más o menos la misma cantidad, entre 15 y 20 por jornada, abarcando zonas específicas” “muchos vecinos tomaron contacto y de hecho, en el mismo proceso de la jornadas de plantación había vecinos que se acercaban, la mayoría para felicitar y agradecer una acción que es tan simple como plantar un árbol, comprometiéndose y haciendo en si mismo el compromiso de cuidarlo”

Empresa

“(...) se involucraron usuarios que conocían tecnología, chicos jóvenes” “siempre fue un trabajo muy de cerca y muy auditado, muy en conjunto con la Universidad, con la Municipalidad de Córdoba” “contas con el dato directo del árbol específicamente y no a través de una herramienta como tiene New York City Tree Map”” el proceso humano de relevar el arbolado y mas si es una persona técnica o al menos con un conocimiento técnico de lo que es un fuste o un estado fitosanitario, te hace una diferencia abismal. Por lo que llamamos la calidad del dato”.

Universidad Cátedra y Organización

“Desde un principio, hemos trabajado mucho en equipo con gente de Espacios Verdes, yo he hecho mucho hincapié en la cuestión participativa, es decir, el hecho de que el vecino esté involucrado en este momento y se lo involucre a través de que vayan los estudiantes o los docentes si se quiere de las Ciencias Agropecuarias y los vean en el acto de plantación, o de relevamiento o lo que fuera, le da al vecino como otro ángulo de vista” “después de una campaña de arbolado, por ejemplo, se trabaja con los centros vecinales o con los vecinos que en general están interesados en lo que es arbolado (...) me voy muy satisfecha y siento con gusto a poco, porque la gente requiere muchísimo

Municipalidad Area Operativa

“La verdad es que tenemos buena repercusión, el apoyo de los centros vecinales, las instituciones, colegios”. “En todos los lugares hemos tratado de entrar con la participación de alguien, digamos, de una institución”. “siempre fue con aporte de vecinos, centros vecinal, de alguna institución o colegio. Y bueno, ya hemos hecho plantaciones, en el 50 por ciento de estos barrios, ya hemos hecho plantaciones acompañados por los centros vecinales, la Municipalidad hace aportes de algunos árboles”

Municipalidad Area Ejecutiva

“con la vinculación con otros actores, en colaboración con la Cámara de Comercio, en colaboración con Centros Vecinales y otras ONG, lo cual nos permite básicamente, llegar a mayor cantidad de ciudadanos”. “Nos permite la vinculación de corto plazo que tenemos en términos de plantación, que lo hacemos a junto con los centros vecinales, (...) y otros organismos, en conjunto con los becarios, de la Facultad de Ciencias Agropecuarias de la Universidad Nacional y nosotros. Esto permite realmente que sea una cuestión muy integradora, colaborativa y la verdad es que genera compromisos diferentes”.

Universidad Cuerpo de Relevadores

“O porque la gente también lo pide (Elisa) la gente también puede pedir de ir a relevar el barrio” “Sí. Hay barrios que están más embebidos en todo este tema del arbolado y por ahí piden más y es más fácil trabajar”.

a) Participación y vínculo / relación

Aquí la participación se referencia de manera expresa tal como se indicó en el punto 1.4.1. del presente trabajo, como comunicación directa o interpersonal, de vínculos propiamente dicha o como la comunicación de soportes (redes) que, adquiere una dimensión relacional.

La participación aparece relacionada a la transparencia, ampliando lo que se observó en el punto donde se analiza el vínculo como resultado de la transparencia, es decir, la transparencia vincula y posibilita la participación, sea convocada o legitimada durante el proceso. Cuando la participación es convocada, la participación es resultado.

Como en el caso de la experiencia de la organización vecinal testigo, puede existir una participación voluntaria sin vínculo, más relacionada a la iniciativa vecinal para solicitar

una puntual acción o una mayor acción pública en la gestión del gobierno, que no logrará resultado sin intervención del estado. Esta forma de participación debe ser “legitimada” por el estado en el ámbito formal, es decir, en el acuerdo.

En ese ámbito formal, la participación en la acción pública hace creíble el proceso de apertura, en la transparencia, a la manera de una **segunda vía de “legitimación”**, en este caso, la de la organización vecinal participante respecto de la acción pública, es decir, de la gestión del gobierno abierto.

Lo interesante de este aspecto de doble vía, es que resulta representativo de la participación y puesto que se analiza en toda la esfera de la acción pública, entendida como territorio físico y entorno virtual en el campo de la comunicación de soportes, la participación puede aparecer de manera indirecta **como opinión ciudadana en la doble vía**. Esto implica que en tanto el proceso de gobierno abierto abre canales de comunicación, abre asimismo una doble vía de legitimación de la acción estado/ciudadano, aún cuando el ciudadano esté en desacuerdo, tal como ya se señaló en el punto c.1. del presente capítulo en relación al *Poder como Acuerdo/Desacuerdo*.

Centro Vecinal

“había vecinos que se acercaban, la mayoría para felicitar y agradecer una acción que es tan simple como plantar un árbol.” “generó, primero en la percepción del vecino al que se le colocaba, o de los porteros, del primero que toma contacto, de manera muy positiva” “(...) aprovechar la predisposición de gente como Diego Ortiz de Espacios Verdes, la motivación que tuvieron este grupo de personas mayores, la voluntad de chicos jóvenes, como del Club Independencia y la predisposición de la gente del centro vecinal (para) llevarle esa inquietud al vecino, exponersela para que la asimile y la haga propia”

Ciudadanos

“Estaría bueno que se autoricen las podas de los árboles, se verían más estéticos y no taparían las luminarias...sobre todo las que están encendidas todo el día”. “Está buena la idea pero deberían sacar de la vereda los árboles como el plátano, levantan las veredas” “En barrio Congreso habíamos puesto un árbol y los vecinos que son inteligentes al otro día ya estaba destruido. Deberían ver cómo hacer para que la gene no sea tan ordinaria y uno pueda poner un árbol.”

b) Participación y colaboración / conocimiento

En este apartado se agrupan las menciones específicas a la capacidad de la participación, como eje de gobierno abierto, para generar y/o promover el tercer eje, la colaboración, orientado a la creación y/o transferencia a la sociedad organizada o no, de un conocimiento que es público y que en análisis de impactos siguiente se entiende como valor público.

En este nivel de análisis, **al igual que ocurre con la doble vía en la relación** o vínculo, la **participación incide en la colaboración en un segundo grado** o segundo orden. Este paso de “grados” o gradaciones posibles debería ser indagado en investigaciones de otra profundidad para verificar lo que aquí aparece en términos de exploración.

Según el análisis de estos enunciados el acceso a información que posibilita la transparencia en el proceso de apertura, puede transformarse de manera tal que cuando existe participación, el dato ya no es información, sino que puede convertirse en conocimiento. Esto implicaría que la participación, tanto en instancias de diseño de política pública como en participación ciudadana en territorio, permite transformar el dato en conocimiento y esta creación o transferencia es finalmente colaboración.

La instancia de colaboración que será analizada en el correspondiente apartado, aparece relacionada a la participación a partir del diseño de política pública, en este

caso ambiental, pero adquiere relevancia de segundo grado cuando es la misma sociedad organizada la que a partir de la política pública puede a su vez re-organizarse en niveles de horizontalidad: la organización vecinal crea su propia aplicación a partir de la anterior, la organización vecinal traslada el conocimiento a cada vecino no organizado.

En esta especie de *performance* ciudadana a partir del diseño inicial, el estadio de redes o trabajo social de redes equivaldría al valor público como capital social.

Centro Vecinal

“(...) iniciamos una tarea de relevamiento final que es más amplia, nuclea otros aspectos que ocupan el mismo recorrido que el relevamiento que hicimos de reforestación.(...) Y estamos desarrollando desde el centro vecinal una aplicación interactiva, (...) con la Universidad, con la Federación Universitaria, (...) los chicos del Club. Para no solamente hacer este relevamiento y actualizarlo, verificar de que hasta ahora los ejemplares que hemos plantado estén bien (...) un nuevo relevamiento donde podamos contemplar también nosotros nuestros datos, actualizarlos, cotejarlos con la disponibilidad de esta herramienta, y con las otras infraestructuras.(...) Tomando como punto de partida la aplicación Nuestros Árboles”

Por otra parte, la mayoría de los enunciados analizados como **No Participación** muestran que el impacto del gobierno abierto con la apertura de canales y en el acceso a la información para la participación en la esfera pública no se produce al mismo tiempo ni con la misma profundidad en la sociedad organizada que en la ciudadanía. El vínculo de la comunicación directa a través del acuerdo, establecido a partir del diseño de política pública con las organizaciones o sociedad organizada, no es igual al vínculo que el gobierno establece con la ciudadanía en general a partir de sus redes.

Aquí aparece el descrédito y la desconfianza respecto de la autoridad pública y de la acción pública ambiental, en algunos casos referidos específicamente a arbolado, en

otros, a temáticas específicas de gestión ambiental de residuos urbanos y a la falta de servicios pre-existentes en algunos de los barrios donde la experiencia del Censo de Arbolado público no fue positiva.

En el caso de la evaluación de la empresa tecnológica, la valoración positiva referida a la transparencia como el acceso a los datos, se torna negativa respecto de la participación en relación al uso de tecnología y *engagement* con el ciudadano e involucra en este aspecto la voluntad de la autoridad, es decir, de la gestión de gobierno.

De esta manera, los enunciados no participantes vinculan de manera inversa o negativa a la participación con confianza es decir, la no participación se relaciona a la falta de vínculo, al vínculo roto por incumplimiento, a la falta de autoridad y en algún caso al poder como desacuerdo. Como se mencionó anteriormente, puede existir transparencia sin participación en tanto la apertura de datos no resulta suficiente si no consigue establecer vínculo para legitimar la acción pública.

Centro Vecinal

“(la aplicación) pero que le falta más llegada a la sociedad, en sí”. la falta de practicidad en mostrar lo importante y lo relevante que es contar con esa aplicación, no le llega al vecino”. “Entonces es como que es muy, todavía no genera la empatía o la difusión necesaria para poderla incorporar y asimilarla”

Empresa

“lo que nosotros tenemos como experiencia de participación ciudadana, con aplicaciones móviles (...) donde el ciudadano tiene que intervenir, es muy difícil conseguir descargas, como son aplicativos de reclamos o información directa donde no hay dos vías, es difícil conseguir adhesión”.

Municipalidad Area Operativa

“en los barrios donde más problemas hemos tenido es en barrios donde no hay problemas sociales” “el centro fue más que todo trabajo nuestro, pero respuesta de vecinos costó bastante”. “en Villa El Libertador donde trabajamos ahí había mucho descrédito. Nosotros fuimos y trabajamos pero creo que con toda razón, no vieron mucho compromiso de parte nuestra”

Municipalidad Area Ejecutiva

“No hemos tenido un buen resultado porque no se como será en términos de, no se ha logrado tener o buena difusión o la gente no la ha adquirido, no la ha adoptado” (descargas)

COLABORACIÓN / NO COLABORACIÓN

La colaboración supone “la contribución que las organizaciones sociales pueden efectuar al proceso de democratización, a través de la co-producción y la co-construcción de políticas y servicios públicos” (Oszlak, 2013: 20). En este caso, las unidades de valoración para el indicador de colaboración están referidas especialmente a la colaboración en relación a mediación entre organizaciones y transferencia de conocimiento o creación de conocimiento público para aumentar tanto las capacidades de las organizaciones, como se analizó en el capítulo precedente, como las de la ciudadanía.

La colaboración, como tercer eje del gobierno abierto, supone un nivel activo de participación, aquí presente tanto en el diseño de la política pública colaborativa cuanto en la acción pública en el territorio a través de las actividades específicas relacionadas al relevamiento del Censo de Arbolado Público como a las capacitaciones vecinales

sobre arbolado y forestación. Estas últimas actividades son asimismo servicios, y en tanto públicos, servicios públicos, pero también lo son el acceso a la información y la comunicación pública.

En ese sentido amplio del servicio público, que no está sólo referido a las prestaciones públicas relacionadas a infraestructura, energía, recolección, la colaboración aparece en relación a la acción pública y podría considerarse, en el marco del gobierno abierto, como una forma de acción pública.

Así como la mediación se encuentra referenciada en los enunciados en relación a la transparencia, la transferencia hace lo propio con la colaboración. Los aspectos de mediación y transferencia forman parte del análisis del impacto cultural que sigue, pero se hace necesario exponerlos en este punto.

Así como en participación se adelantó una posible gradación para la colaboración se distingue nuevamente la **colaboración de segundo grado**, en tanto las instituciones vecinales indicaron re-organizarse en función al conocimiento adquirido a partir del trabajo conjunto con la universidad y el gobierno para trabajar con otras en relaciones horizontales, esto es, en la creación de redes sociales de trabajo que, ya se mencionó anteriormente, representarían capital social de la innovación.

Esta re-organización, tanto del conocimiento como de la acción, fueron mencionadas en relación al seguimiento y/o monitoreo de datos del Censo de Arbolado y de relevamientos específicos a cargo de las organizaciones vecinales y otras organizaciones sociales sin intervención expresa del estado, sino a partir de las herramientas que el estado puede brindar. En este sentido, la *app* del vecino y el Censo de Arbolado se indican como servicios públicos a partir de los cuales los vecinos pueden generar acciones propias, incluso mecanismos de control público.

Por otra parte, también fueron referenciadas por los participantes las capacidades de agencia de las organizaciones a través de la colaboración, de manera que cada organización aporta al trabajo conjunto pero también toma del trabajo conjunto lo que puede aplicar y re-organizar hacia dentro de sí misma

Se destaca de manera especial que el indicador de colaboración no se encuentra presente en ninguna de los enunciados de los ciudadanos en redes sociales, toda vez que a nivel de ciudadanía no organizada, los indicios de vínculo, transparencia y participación son esporádicos, negativos o inexistentes.

a) Colaboración y conocimiento

En el aspecto específico de la relación entre colaboración y conocimiento, se destacan básicamente aquellos enunciados que mencionan la incidencia del conocimiento en la organización y fueron analizados en el capítulo anterior sobre impacto tecnológico y de la organización, por una parte y aquellos que muestran incidencia en el territorio y entre los ciudadanos, cuyo impacto se entiende como cultural a efectos de la metodología del presente trabajo y se mencionará en el capítulo siguiente.

En este apartado se incluyen los enunciados referidos a colaboración presente en el diseño de políticas públicas que aparece principalmente relacionado a las capacidades de la organización en tanto el conocimiento posibilita la cualificación de los datos, de la tecnología *input-output*, de los sistemas y de las capacidades humanas en el proceso público.

En relación al conocimiento y la innovación tecnológica, los enunciados de la empresa están específicamente referidos a la colaboración como proceso de creación ciudadana y la capacidad ciudadana pasible de integrarse a la política pública a partir de la tecnología tanto en el diseño presente como el diseño futuro.

Centro Vecinal

“cuando tomaron en consideración el hecho de que hacía dos años que estábamos trabajando y no habíamos podido conseguir la plantación de un solo ejemplar, yo les hice notar la importancia de participar de esa reunión, de esa charla informativa, porque nosotros en un proceso de dos meses habíamos hecho más de lo que ellos pudieron conseguir cada uno por su cuenta, durante dos años. Entonces, que de esa misma charla surja, a modo anecdótico, que una mujer de 81 años nos señalara de que uno de los árboles lo plantamos mal (...) quiere decir que en realidad tuvo el impacto deseado”

Empresa

“Ahí es muy importante el proceso de co creación ciudadana, donde el ciudadano se involucre, a vos te sirve tener el dato (...) si vos te podés apoyar en la ciudadanía para relevarlo es espectacular” “fue un trabajo en conjunto, en equipo, entre la Universidad, particularmente en el caso de Córdoba, no todos los municipios tienen esa posibilidad” “La ciudadanía es compleja involucrarla en procesos de co creación”.

Universidad Cátedra y Organización

“el grupo de compromiso se llama específicamente Arbolado Urbano y que contribuye con los becarios no solamente en las tareas de relevamiento, de difusión de la información y concientización, sino también con la práctica efectiva” “explicando cómo se maneja la aplicación” Han participado en distintas escuelas en actividades y talleres, entregando árboles para que los vecinos los planten, explicando cómo cuidarlos” “Mientras tanto, estuvieron trabajando en tiempo y forma, se fueron formando de manera conjunta con personal de la facultad y con personal de la Municipalidad”

Universidad Cuerpo de Relevadores

*“Vamos a ir relevando los árboles que hay sobre vereda y ahí ponemos estas características que las vamos cargando en esta aplicación que tenemos en el celular”
 “Primero, la especie. Después, el estado en el que se encuentra, la altura, y alguna característica particular que tenga el árbol que nos permite clasificar las condiciones en las que está y en el lugar en el que está”.*

Municipalidad Area Operativa

“La app demoró tres o cuatro meses más, con muchos cambios, hasta el día de hoy le seguimos haciendo ajustes, pero se mejoró y en eso sí, es única en la funcionalidad que tiene la aplicación” “Ese fue el proceso de desarrollo de la aplicación que se hacía en conjunto con la mesa técnica y obviamente a la par la idea era comunicar esos datos que teníamos y que se hizo con la mesa de concientización” “empezamos a replicar, dividimos la ciudad en 12, como los CPC y tratamos de hacer charlas, a medida que hacíamos el relevamiento, hacíamos charlas y le explicábamos a los vecinos. Después empezamos a sumar las plantaciones”

Municipalidad Area Ejecutiva

“El convenio con la Facultad de Ciencias Agropecuarias surge para tener una política de largo plazo relacionado con el arbolado público” “Nosotros basamos la innovación también para generar la capa del ciudadano, con la aplicación el ciudadano pueda también integrarse.” “Creo que eso es importante también, habla de la transparencia del dato, sobre todo la accesibilidad del dato, creo que es, la innovación va a estar también para que los distintos claustros universitarios sepan que tienen esta información disponible y que puedan en definitiva generar otros tipos de estudios”

b) Colaboración y acción pública

En este apartado se explicitan aquellos enunciados que, si bien referencian relación con el conocimiento, el énfasis se halla puesto en la capacidad de las organizaciones de producir acción pública *a partir de o con el conocimiento*.

Entre las maneras en que la colaboración asume la acción pública, se encuentran la colaboración cruzada entre instituciones no gubernamentales, la participación y colaboración de segundo grado que han sido mencionadas oportunamente en los apartados precedentes, la colaboración como mediación en la comunicación pública y la colaboración entendida como proceso para mejorar la eficiencia de los servicios o lograr resultados.

Centro Vecinal

“(...) estamos desarrollando desde el centro vecinal una aplicación interactiva, aprovechando (...) que hemos celebrado convenios con la Universidad, con la Federación Universitaria, que tenemos la disponibilidad de los chicos del Club (...) Para no solamente hacer este relevamiento y actualizarlo, (...) (concluir) un nuevo relevamiento donde podamos contemplar también nosotros nuestros datos actualizarlos, cotejarlos con la disponibilidad de esta herramienta, y como te decía, con las otras infraestructuras, con los otros relevamientos”

Universidad Cátedra y Organización

“Desde un principio, hemos trabajado mucho en equipo con gente de Espacios Verdes, yo he hecho mucho hincapié en la cuestión participativa, es decir, el hecho de que el vecino esté involucrado en este momento y se lo involucre” “que desgraciadamente ellos, los vecinos suelen tomarse con que el empleado municipal, no sé, si hay baches en la calle se enojan con el que va a medir los árboles pero como acá está de por medio una institución como la Universidad Nacional de Córdoba y hay estudiantes, eso como que dejó de hacer ruido. Así que a nosotros eso nos pareció maravilloso”

Municipalidad Area Operativa

“ cada árbol está conectado a cinco metros de otro árbol, y si uno traza un cuadrante y después ve el mapa de los árboles, podemos ver que en realidad es un bosque urbano, y que por ahí la gente como desconoce eso, en la ciudad lamentablemente la gente ve el árbol y la mayoría lo ve como un problema” “Nosotros la única forma de que lo puedan ver es teniendo una foto y diciendo miren (...) con la aplicación y con el sistema en la plataforma, se ven con verde los árboles que están y con rojo los que no hay”. “Bueno, cuando hacemos las actividades, las charlas de concientización en los barrios, la gente no puede creer que nosotros tengamos eso (...) cuando nosotros vamos y les mostramos todo lo que nosotros estamos haciendo, la verdad creen que, no lo pueden creer”

Municipalidad Area Ejecutiva

“Con eso iniciamos una acción de concientización y de capacitación en el Área Central, con la vinculación con otros actores, en colaboración con la Cámara de Comercio, en colaboración con Centros Vecinales y otras ONG, lo cual nos permite básicamente, llegar a mayor cantidad de ciudadanos” “ con los centros vecinales y otros organismos, en conjunto con los becarios, de la Facultad de Ciencias Agropecuarias de la Universidad Nacional y nosotros. Esto permite realmente que sea una cuestión muy integradora, colaborativa y la verdad es que genera compromisos diferentes”. En el Área Central nos ha dado muy buenos resultados, muy buena respuesta por parte de los vecinos. Cuando la gente sabe, cuando conoce, se suma.”

La **No Colaboración**, en tanto, alcanza a aquellos enunciados que muestran asimismo inexistencia de vínculo y de participación. En el caso de empresa, se relacionan a la

capacidad del gobierno de generar compromiso a nivel de difusión y uso de las aplicaciones tecnológicas y de los servicios públicos.

Las valoraciones que no mencionan colaboración, tampoco mencionan vínculo o nivel de participación. La inexistencia de colaboración e incluso la mención específica a la “resistencia” aparecen en territorio respecto de los barrios donde la falta de servicios era pre- existente y los vínculos con el gobierno se encontraban rotos por ineficiencia de la gestión pública.

Ninguno de los enunciados de la ciudadanía en redes evidencie colaboración, puesto que la colaboración se asume en relación con otros, es decir, debe existir algún tipo de organización para asumirse.

Centro Vecinal

“Yo creo que falta en realidad es concientización. La concientización obviamente va de la mano de la difusión y de la información. Pero para que genere empatía necesitamos primero tener acciones concretas como la que tuvimos” “es muy reticente la gente quizás a asimilar y hacer propio, tener el sentido de pertenencia”

Empresa

“Entonces, es todo un desafío lograr el engagement del ciudadano” “porque son procesos lentos en generar adhesión y ese es un poco el desafío que tienen los municipios” “se habla de Gobierno Abierto, se habla de Smart City y el trabajador municipal el que está en la vía pública sigue con la misma herramienta que es del siglo XIX, que es el papel. Entonces como le cambias el esquema a esa gente”

Municipalidad Area Operativa

*“el centro fue más que todo trabajo nuestro, pero respuesta de vecinos costó bastante”
 “Villa El Libertador donde trabajamos ahí había mucho descrédito” “en Los Naranjos y en barrio Juniors, sí tuvimos mucha gente que denunciaba a los chicos, que no querían la foto, nos mandaron la policía un montón de veces”*

Universidad Cátedra y Organización

“últimamente lo que los chicos están haciendo es tomar muestras, ya no se puede hacer el censo exacto” “(los vecinos) primero, veían con desconfianza el hecho de que los becarios que los estudiantes estuvieran relevando junto con el personal de la Municipalidad, porque el vecino pensaba que venía el castigo de la multa y demás”

EMPODERAMIENTO

Si bien el empoderamiento se incluye en un apartado, en el nivel de análisis de impacto político o de comunicación se encuentra directamente relacionado al indicador de Vínculo y a la Transparencia, en tal caso, puede también ser considerado un resultado. En este caso, solo se mencionan aquellos enunciados en los cuales las restantes unidades de valoración indujeron a considerar empoderamiento, de tal manera que no se evaluaron categorías negativas de empoderamiento. Empoderamiento aparece o no.

El empoderamiento es considerado como el aumento (el más) de la capacidad de relación y/o decisión de los actores sociales que se reflejan en las prácticas interactivas del territorio o de los flujos e instituciones, por caso, las redes sociales.

De este modo, tal como se especificó en el Marco Teórico, este trabajo entiende el empoderamiento como una capacidad política de la comunicación toda vez que el poder es relación de influencia o de incidencia en las decisiones públicas a través de la comunicación como ejercicio del poder. La comunicación articula la relación y legitima el poder en la cultura, es decir, en la práctica social.

En estos términos, planteado también en el Marco Teórico, las relaciones cambian en tanto cambian los mensajes y tal como se especificó en el apartado c) del análisis de Vínculo como Poder, el empoderamiento aparece íntimamente relacionado al vínculo que la comunicación establece y a la forma en que la ciudadanía participa o accede a participación.

Los enunciados fueron agrupados según se considera empoderamiento a través del conocimiento, esto es, contenidos del mensaje en relación a normas, derechos, identidad o a través del vínculo de participación, pertenencia y/o algún nivel de compromiso de la ciudadanía organizada o no.

Un aspecto que aparece en este segmento **es la doble vía del empoderamiento**, que puede ser exclusivo del estudio de caso o puede aportar a futuras investigaciones en otro tipo de casos. Esta aparente doble vía introduce que el empoderamiento puede ocurrir desde el estado a la ciudadanía, en tanto promueve o legitima la participación o desde la ciudadanía, en este caso, organizada hacia el estado, hacia las instituciones del estado como ocurre con los enunciados referidos a la capacidad de mediación de la universidad, por caso, de la tarea de la municipalidad en la comunidad en temas específicos o descrédito institucional del gobierno frente a la ciudadanía. La sociedad organizada puede actuar sobre la confianza de la ciudadanía en las instituciones del estado.

a) Empoderamiento por el conocimiento

Los enunciados en este punto están referidos al valor público del conocimiento para crear poder desde la comunicación e incluye los saberes de algún tipo de especialidad, como el caso del uso de tecnología o las técnicas de plantación de especies que vinculan el conocimiento al uso del espacio público (performance ciudadana); la explicitación de la normativa de arbolado, que permite reconocer derechos y obligaciones y reducir la tensión punitiva de la norma para modificar las conductas en relación al arbolado; y el conocimiento, reconocimiento o apropiación de la identidad y/o el sentido de pertenencia como valores ciudadanos a partir de la capacidad de la tecnología para comunicar información.

En el caso específico de los ciudadanos en redes, la opinión como forma de participación muestra el conocimiento del vecino como experiencia para marcar falencias.

Centro Vecinal

“que una mujer de 81 años nos señalara de que uno de los árboles lo plantamos mal (...) nos resultó gracioso, pero a la vez bastante importante que ya alguien pueda señalar de que algo habíamos hecho mal. Porque quiere decir que en realidad tuvo el impacto deseado, porque no solamente fuimos a plantar árboles, sino que aprendimos cómo se plantaban, cómo se deben cuidar, por qué tal especie sí y tal especie no, por qué hasta tal fecha y después no. Información que no tiene todo el mundo y son cosas que sí necesitaríamos tener”

Empresa

“Diego puso a disposición todo el equipo que él venía consolidando internamente (...) para que nosotros implementemos la tecnología y tuvimos un ida y vuelta permanente de capacitación para que ellos puedan efectivamente usar y que sea útil la

herramienta". "estamos ante un caso de información en tiempo real único y con un detalle de dato específico que puede generar un valor agregado para la toma de decisión y para cualquier política pública," "tenes un criterio a nivel mapa a un clic único por barrio"

Universidad Cátedra y Organización

"que contribuyen con los becarios no solamente en las tareas de relevamiento, de difusión de la información y concientización, sino también con la práctica efectiva, colocando árboles donde nos solicitan (...) haciendo timbreados en donde explican cuál es la importancia del árbol, cómo los tenemos que cuidar, explicando cómo se maneja la aplicación que la Municipalidad ha preparado y ha creado para que cualquier vecino pueda entrar y reportar el estado de los árboles de la vía pública"

Municipalidad Area Operativa

"Hoy lo que tenemos...tiene unos fines de hacer un trabajo más educativo, de concientización, nosotros tenemos estos datos, tratar de transmitírsele a la ciudadanía y de lograr un trabajo que la gente desconoce" "Lo vemos a diario, desconocimiento de la gente sobre la normativa, las obligaciones, los derechos que tienen...para que no quede en la foto nomás, trasladarlo a los vecinos". "Tratar de darle un uso un poco más concreto y continuo a ese dato que estamos tomando"

Municipalidad Area Ejecutiva

"En el Area Central nos ha dado muy buenos resultados, muy buena respuesta por parte de los vecinos, inclusive del desconocimiento de los vecinos" "Cuando hicimos el recorrido con los chicos e hicimos notificación que entregábamos puerta a puerta y le

explicábamos por qué el arbolado, porque la mayoría dijo que no sabía... hemos tenido muy buena respuesta”.

Ciudadanos

“Estaría bueno que se autoricen las podas de los árboles, se verían más estéticos y no taparían las luminarias...sobre todo las que están encendidas todo el día” “Está buena la idea pero deberían sacar de la vereda los árboles como el plátano, levantan las veredas” “Interesante. Ahora hace 10 años lleve a la Muni una carpeta con título Arbol Kiri. Bien este árbol es un elemento fundamental para cambiar el clima. Barrera de contención y otras virtudes y ojalá en vez de dar árboles varios tengan la humildad.” “Fui a la charla de la Muni, explicaron cómo no se debe plantar un árbol, pero no dan el ejemplo. Hoy vi los árboles de La Cañada todos mal plantados sujetos con precintos, apretados contra el tutor. En qué quedamos?” “Se necesita también la poda de árboles. Crecen mucho, los dueños no los podan, tapan los alumbrados públicos parece boca de lobo, además de dañar el cableado de luz, de teléfono.”

b) Empoderamiento por el vínculo

En este apartado se incluyen los enunciados que referencian aspectos del empoderamiento a través del vínculo, es decir, de la capacidad de la comunicación de relacionar y de las formas que asume esa relación respecto del poder entre los actores. El vínculo supone asimismo la capacidad participativa en el diseño de la política pública como en la acción pública.

Como se expresó más arriba, se mencionan tanto los aspectos del empoderamiento en el vínculo desde el estado a través de las instituciones de gobierno hacia la sociedad, organizada o no, cuanto la posible doble vía del empoderamiento, es decir, la acción de mediación que pueden ejercer ciertas organizaciones de posibilitar al estado el mayor o mejor acceso a la ciudadanía a través de los vínculos de las organizaciones.

En un tercer sentido, se ubicaron aquellos enunciados que revelan las relaciones de **empoderamiento horizontal o de segundo grado**, como se explicitó en puntos anteriores, de las mismas organizaciones hacia la ciudadanía.

b.1. Del estado a la sociedad organizada

Centro Vecinal

“muchos vecinos tomaron contacto y de hecho, en el mismo proceso de la jornadas de plantación había vecinos que se acercaban, la mayoría para felicitar y agradecer una acción que es tan simple como plantar un árbol, comprometiéndose y haciendo en si mismo el compromiso de cuidarlo y mantenerlo, sí.”

Empresa

“Lo que se ha logrado al día de hoy es referente para Santa Fe, para Ciudad Autónoma de Buenos Aires, para ciudades más importantes de Latinoamérica (...). Hay que explotarlo, encontrar el momento adecuado para presentarlo, fue muy positivo lo que se hizo, muy muy. Fue hiper profundo, involucraron universidades, gente muy comprometida con la causa y eso”.

Universidad Cátedra y Organización

“La relación (con Municipalidad de Córdoba) ha sido excelente, al principio tuvimos que acordar las formas en que nos relacionabamos y los espacios que cada uno tenía para no superponernos y trabajar realmente de manera articulada. Nosotros hemos tratado siempre de dar la fundamentación teórica y práctica (...) y ellos han ido hacia lo técnico y el desarrollo de la aplicación.”

Municipalidad Area Operativa

“Otro de los barrios comprometidos fue Alberdi, como te decía, uno de los barrios con más faltantes de árboles, se comprometieron las escuelas y el centro vecinal, la agrupación de vecinos” “Con Nueva Córdoba, la verdad también es que hay una Asociación de Vecinos Voluntarios, que están juntos con Club Independencia y el Centro Vecinal trabajando, y con ellos la verdad es que hay mucho interés en el arbolado y estamos trabajando actualmente con ellos”.

Municipalidad Area Ejecutiva

“Nos permite la vinculación de corto plazo que tenemos en términos de plantación, que lo hacemos a junto con los centros vecinales,(...) todo esto nos permite ir avanzando con los centros vecinales y otros organismos, en conjunto con los becarios, de la Facultad de Ciencias Agropecuarias de la Universidad Nacional y nosotros. Esto permite realmente que sea una cuestión muy integradora, colaborativa y la verdad es que genera compromisos diferentes.”

b.2. De la sociedad organizada al estado

Empresa

“Entonces cuando tomaron en consideración el hecho de que hacía dos años que estábamos trabajando y no habíamos podido conseguir la plantación de un solo ejemplar, yo les hice notar la importancia de participar de esa reunión, de esa charla informativa, porque nosotros en un proceso de dos meses habíamos hecho más de lo que ellos pudieron conseguir cada uno por su cuenta, durante dos años”

Universidad Catedra y Organización

“(...) que desgraciadamente ellos, los vecinos suelen tomarse con que el empleado municipal, no sé, si hay baches en la calle se enojan con el que va a medir los árboles pero como acá está de por medio una institución como la Universidad Nacional de Córdoba y hay estudiantes, eso como que dejó de hacer ruido. Así que a nosotros eso nos pareció maravilloso”

Municipalidad Area Operativa

“En todos los lugares hemos tratado de entrar con la participación de alguien, digamos, de una institución, ya sea centro vecinal, no solamente que a diferencia de otras ciudades es un trabajo exclusivamente técnico y de campo que se van tomando datos, sin el compromiso y la inclusión de los vecinos en la actividad”

b. 3. De la sociedad organizada a la ciudadanía (horizontal)

Centro Vecinal

“(...) pero que ya tengamos la interacción de una o dos instituciones, entonces, el tema es ese, poder generar lazos y generar la constancia en procesos que no sean, que no se limiten a acciones concretas, sino que sean procesos.” “entonces todo esto hace al trabajo en redes con las instituciones trascienda a quienes te representan, pero generando estándares”

Universidad Cátedra y Organización

“En los Parques Educativos, (..) entonces vos ves adolescentes por ejemplo que antes la gente “ay mirá este me va a robar” no sé, vos los ves en otra posición, y los ves con las abuelas, con las nietas que van también, van los abuelos con los nietos a las capacitaciones, y se produce todo un intercambio muy afectivo también no? Que a mí me parece sumamente positivo. Que la gente se queda, que te vuelve a preguntar,

que quedás vinculado, que vuelven a la cátedra a preguntar y como yo soy educadora, yo creo que la educación es la base”

3.4. Impacto social o cambio cultural

3.4.1. Indicadores de valor social o capital social. Capacidad social, Conocimiento Público, Confianza y Cambio.

En el nivel del análisis de significación e impacto, relacionado a indicadores de valor social o capital social, se encuentran los enunciados que conforman las unidades de valoración para los indicadores de capacidad social, conocimiento público, confianza y cambio como factor de incidencia.

Este apartado analiza el valor público social creado o potencial a partir de la innovación en el marco del gobierno abierto, en tanto conocimiento y en tanto puede ser reconstruido desde la perspectiva de los participantes. Pero, además del conocimiento como resultado de la innovación y por tanto, valor publico creado, en este punto se considera al valor público un factor de más o menos respecto de otros valores, aquello que mejora, empeora, neutraliza o transfiere.

Por su parte, al igual que Empoderamiento en el análisis anterior, si bien Cambio no representa en sí mismo un indicador, se evidencia como factor de incidencia en el resultado, por tanto no incluye su categoría negativa u opuesta. Cambio aparece o no.

3.4.1.1. Unidades de valoración: valor público como conocimiento, capacidad de la sociedad organizada, capacidad ciudadana, confianza y cambio.

CONOCIMIENTO / DESCONOCIMIENTO

En este nivel de análisis, y tal como se especificó en el Marco Teórico respecto de innovación como valor público, se entiende que el conocimiento es el resultado de la innovación y representa el valor público creado a partir de tal innovación.

Según los enunciados referenciados, el conocimiento es la información o el saber especializado transmitido de tal modo que permita ser acumulado socialmente (capital social) o posibilite al ciudadano adquirir competencias o capacidades para la “performance” ciudadana respecto del espacio público.

En tanto capital social, es decir, acumulación de conocimiento, se trata de conocimiento público o conocimiento co-creado públicamente como resultado de la innovación en el diseño de la política pública (análisis de impacto tecnológico o de la organización) y que representa colaboración (análisis del impacto político o de la comunicación). Algunos enunciados relacionaron el conocimiento con la acción pública, es decir, con la capacidad del estado y/o las organizaciones, de tal modo que “se conoce para” actuar en el espacio público y de allí la característica de capital social (si es acumulado) o de performance (si pertenece al ciudadano de manera individual)

Centro Vecinal

“Ahí comparamos todos los relevamientos, los datos, ahí conocemos, nosotros tomamos contacto con la herramienta, en sí, (...) nosotros pasamos de un excel a tener contabilizados qué tipo de espécimen, qué tipo de caseta va, cuál es la medida de la vereda, cuantas son las unidades que faltan en cada cuadra y demás. Nos encontramos con un trabajo bastante pormenorizado, y con datos concretos, relevantes, lo cual nos pareció muy muy importante”

Empresa

“Sí, eso es alucinante. Ningún municipio actualmente que conozcamos en Argentina tiene información en tiempo real más con la densidad urbana que tiene Córdoba, que tenga tantos datos, de tantas plazas en un año y pico, más de un año ya llevan de experiencia. Todo eso es trazabilidad, todo eso es datos, datos super interesantes que cuando se procesen va a generar políticas también interesantes, pero bueno”

Universidad Cátedra y Organización

“Con respecto a los vecinos, esta fue una acción multiplicadora. (...) porque el vecino pensaba que venía el castigo de la multa y demás. Como esto fue una tarea de concientización, de entender que tenemos que tener un árbol en la vereda y por qué tenemos que tener un árbol en la vereda, por qué ese árbol y no otro, qué especies son las más adecuadas, por qué y demás, fue un efecto multiplicador”.

Universidad Cuerpo de Relevadores

“Se hizo más el centro y los barrios aledaños al centro... la parte más importante de Córdoba y después se fue determinando ciertos barrios en base por ahí también a alguna problemática... o porque la gente también lo pide.” “Hay barrios que están más embebidos en todo este tema del arbolado y por ahí piden más y es más fácil trabajar porque por ahí quieren hacer una plantación y le piden a la Municipalidad que intervenga y nosotros podemos intervenir pasando los datos”

Municipalidad Area Operativa

“cuando hacemos (...) las charlas de concientización en los barrios, la gente no puede creer que nosotros tengamos eso. Si bien ya está la ignorancia con respecto a lo que es el arbolado, la normativa, cuando nosotros vamos y les mostramos todo lo que nosotros estamos haciendo (...) no lo pueden creer”. “Y de hecho hoy en Gobierno Abierto está la

visualización para la gente y la verdad la gente por ahí ve, entra y dice uh, este es el árbol de mi casa y hasta se entera qué especie tiene en su casa que por ahí antes no tenía idea, ni siquiera tenía idea si tenía un problema o no el árbol.”

Municipalidad Area Ejecutiva

“En el Área Central nos ha dado muy buenos resultados, muy buena respuesta por parte de los vecinos, inclusive del desconocimiento del vecino (...) cuando hicimos el recorrido con los chicos e hicimos notificación que entregamos puerta a puerta y le explicábamos por qué el arbolado, por qué, en su mayoría dijo que no sabía, que no sabía su obligación de implantar y de cuidar el árbol que está en su vereda, hemos tenido muy buena respuesta. Si no me equivoco, creo que más del 80 por ciento se sumó. Es decir, la gente se suma. Cuando la gente sabe, cuando conoce, se suma”.

Ciudadanos

“Fui a la charla de la Muni, explicaron cómo no se debe plantar un árbol, pero no dan el ejemplo. Hoy vi los árboles de La Cañada todos mal plantados sujetos con precintos, apretados contra el tutor. En qué quedamos?” “Se necesita también la poda de árboles. Crecen mucho, los dueños no los podan, tapan los alumbrados públicos parece boca de lobo, además de dañar el cableado de luz, de teléfono”

a) Transferencia y mediación del conocimiento

Como se especifica en el Marco Teórico, se considera mediación a la “inter-mediación” de la información y/o conocimiento entre instituciones y transferencia, a la capacidad del conocimiento resultado de la innovación, de ser transferido a la comunidad organizada o no. La transferencia supone, en tanto recepción, algún grado de apropiación.

En algunos enunciados pueden encontrarse indicios de mediación política o cultural, en tanto el vínculo o las relaciones entre organizaciones pueden instrumentarse como catalizadores de tensión o conflicto en el abordaje a la comunidad. Esta situación se observó de manera específica en la manera en que la Universidad de Córdoba como actor remedió el vínculo social en algunos barrios que mantenían conflicto a partir del descrédito (desconfianza) de la Municipalidad de Córdoba.

Centro Vecinal

“Y estamos desarrollando desde el centro vecinal una aplicación interactiva (...) Para no solamente hacer este relevamiento y actualizarlo, verificar de que hasta ahora los ejemplares que hemos plantado estén, se hayan prendido (...) con un nuevo relevamiento donde podamos contemplar también nosotros nuestros datos actualizarlos, cotejarlos (...) Tomando como punto de partida la aplicación Nuestros Árboles, nosotros lo que queremos hacer es tener un informe desde la secretaría de Infraestructura del centro vecinal, donde contemplen el tema del arbolado pero también el tema de las luminarias, el tema de los bacheos, el tema de vereda”.

Empresa

“Ahí el trabajo realizado, siempre fue un trabajo muy de cerca y muy auditado, muy en conjunto con la Universidad, con la Municipalidad de Córdoba, porque se trabajó en forma conjunta y es cuando comienzas a generar resultados,(...) es ahí cuando puedes generar datos de calidad” “El relevamiento que está al día de hoy es muy fino, es bastante único en Argentina, diría que en el mundo (...) contás con el dato directo del árbol específicamente y no a través de una herramienta como tiene New York City Tree Map”

Universidad Cátedra y Organización

“La ciudad de Córdoba quiere mucho a su Universidad. (...) y ellos (Municipalidad de Córdoba) tuvieron que desarrollar un trabajo práctico en barrio Jardín, que era un barrio bien conflictivo porque a la Municipalidad no la quieren porque plantean sacar árboles que no están seguros y demás, sin embargo, los mismos empleados municipales cuando dijeron “venimos en nombre de, estamos haciendo un posgrado en la Universidad Nacional de Córdoba, en la Facultad de Ciencias Agropecuarias”, les abrieron las puertas. Entonces fue ahí cuando Diego dijo.”esto es lo que hay que hacer”.

Universidad Cuerpo de Relevadores

“Tenemos un listado con aproximadamente 100 especies en lo que es la aplicación, Bueno, dentro de todo, en lo que fue parte del relevamiento, nos capacitaron justamente para reconocer estas especies que tenemos en el listado”

Municipalidad Area Operativa

“Nosotros tenemos esos datos, tratar de transmitírselos a la ciudadanía y de lograr un trabajo que por ahí la gente desconoce. Hoy nos pasa y lo vemos a diario, el desconocimiento de la gente sobre la normativa, las obligaciones, los derechos que tienen, sobre el tema del arbolado, entonces, tratamos de hacerlo con este tipo de trabajo, que el censo, para que no quede la foto nada más, tratar de trasladarlo a los vecinos, viendo la situación del barrio y tratar de hacer un trabajo posterior de mejorar la situación del barrio, ya sea plantando, notificando a los vecinos que se hagan cargo, así lo dice la normativa, de plantar sus árboles, podarlos, retirar los que estén en mal estado, o sea, tratar de cerrar el círculo”

Municipalidad Area Ejecutiva

“Porque cuando vos estás vinculado a claustros universitarios o a distintas

organizaciones para llevar adelante políticas ambientales, se te da la posibilidad de que perduren en el tiempo, y que tengan una continuidad y un aval científico y profesional diferente". "No es lo mismo que el que vaya a hablar sean jóvenes, que conozcan, que estén interiorizados" "...tenemos personas con un grado de conocimiento de la situación en territorio y del arbolado muy significativa, los mismos chicos que han estado haciendo el relevamiento son los que entregan las notificaciones, los que hacen la plantación, los que están en contacto con el vecino"

Ciudadanos

"En barrio Congreso habíamos puesto un árbol y los vecinos que son inteligentes al otro día ya estaba destruido. Deberían ver cómo hacer para que la gene no sea tan ordinaria y uno pueda poner un árbol". "Hay que reforestar toda la ciudad, mantener limpio, en buen estado las calles, luminarias y seguridad". "Qué genial. Justo de eso charlaba con mis alumnos. No todos sabían qué para cada barrio hay una especie de árbol. Muy bien la Muni".

b) Identidad y apropiación del conocimiento

Otro aspecto que asume el conocimiento en relación al impacto social-cultural en los enunciados de unidades de valoración, aparece relacionado a consideraciones de identidad, tanto de elementos representativos de la identidad en el espacio público como de las acciones valoradas como "fundamentales" o de fundamento.

En tal caso, la identidad se relacionó al arbolado como recurso propio, al arbolado histórico como perteneciente al patrimonio, a valores fundantes de lo urbano y principalmente a la recuperación de la imagen de ciudad a partir del mapa de arbolado producto del censo, fragmentado socialmente (de *mi calle, mi árbol* a *nuestro bosque urbano, nuestra ciudad*)

En ese paso de lo mío a lo nuestro, aparecen indicios de apropiación del conocimiento, es decir, la manera en que el conocimiento se hace instrumental como uso y función, para revelar valores de identidad para el ciudadano, para validar el conocimiento de experiencia o para establecer capacidades o competencias respecto del uso del espacio público.

Algunos enunciados presentes en este apartado evidencian las condiciones opuestas, entendidas como fragmentación y/o desidentificación. Este aspecto se considera relevante respecto de posibles indagaciones futuras.

Centro Vecinal

*“llevarle esa inquietud al vecino, exponersela para que la asimile y la haga propia.”
 “alguien que camina Nueva Córdoba puede ver que hay un trabajo de forestación bastante importante, en el centro también se ve, pero el tema es que nadie sabe cómo surge (...) tampoco a nadie le interesa demasiado” “porque uno al no vincularse con su propio territorio de manera directa, menos va a considerar el resto de la ciudad. La típica frase “comencemos por casa”.*

Municipalidad Area Operativa

“de transmitirlo a través de actividades, que no es solamente el relevamiento en sí, sino que es que la gente se interiorice, haga uso de la aplicación, se sienta como comprometida, porque de hecho lo notamos” “en Gobierno Abierto está la visualización para la gente y la verdad la gente por ahí ve, entra y dice uh, este es el árbol de mi casa y hasta se entera qué especie tiene en su casa que por ahí antes no tenía idea”

Respecto al **desconocimiento**, se evaluaron aquellos enunciados que aluden a la falta de información pública, a la información parcial, aquella información que pone en tensión el conocimiento previo o de experiencia e, incluso, aquel conocimiento que en

el caso de los ciudadanos, se evidencia como falta o incapacidad, toda vez que se entiende que el conocimiento público de una norma es deber del estado.

Centro Vecinal

“(...) en el mismo momento en que verificábamos la aplicación, uno de los chicos del club tenía cinco aplicaciones de delivery y no tenía una para relevar los árboles, siendo que estaba participando de la campaña. Yo creo que falta en realidad es concientización... necesitamos primero tener acciones concretas como la que tuvimos”

Empresa

“De la app, arriba de las dos mil descargas. No más de eso. No hubo mucha difusión. La única difusión fue a través del FB de Muni, entonces nadie conoce Nuestros Árboles” “Es muy difícil conseguir descargas como son aplicativos de reclamos o información directa donde no hay dos vías, es difícil conseguir adhesión”

Universidad Cátedra y Organización

“En realidad pasa que la ciudad de Córdoba es muy grande, no se llega a hacer, últimamente lo que los chicos están haciendo es tomar muestras, ya no se puede hacer el censo exacto como se venía haciendo en el centro por ejemplo”

Municipalidad Area Operativa

“Hay cosas, obviamente que hacen los vecinos sin pedir autorización y sin que la Municipalidad sepa, eso no se puede hacer, la única forma de sacar eso es haciendo sí,

el censo (...) Pero bueno, la verdad que eso se pensó, esa fue la idea, fue un proyecto a largo plazo poder unir esas partes”

Ciudadanos

“Natalia Camaño, yo podé mis árboles y me llegó una multa de 8.000 pesos, eso que me hicieron descuento. Si les pedís permiso no te lo dan, así que no sabés qué hacer.”
“En barrio Congreso habíamos puesto un árbol y los vecinos que son inteligentes al otro día ya estaba destruido. Deberían ver cómo hacer para que la gene no sea tan ordinaria y uno pueda poner un árbol” *“De qué te sirve si hay mucha basura en la ciudad. Pésimo el servicio”.*

CAPACIDAD SOCIAL / INCAPACIDAD SOCIAL

El indicador de capacidad en instancia del impacto social y cultural, adquiere dos dimensiones en las unidades de valoración desde la perspectiva de los participantes.

Si, como se especificó en el Marco Teórico y en el análisis del Impacto en la Organización, el conocimiento es resultado de la innovación aplicada y capacita a las organizaciones, en el nivel de lo social está representada por una parte, por las capacidades de las organizaciones, es decir, la capacidad de la sociedad organizada, y por la otra, la capacidad de cada ciudadano como individuo.

En este nivel, la capacidad social aparece como resultado del conocimiento y es asimismo valor público, en tanto producido por la innovación del diseño de la política pública.

En el caso de la sociedad organizada, es valor la capacidad social de producir acción pública en el territorio y en tanto ciudadano, es valor la capacidad ciudadana de facilitar la “performance” ciudadana en el espacio público.

Al igual que ocurre en niveles de impacto anterior, aparecen referencias a capacidad social en segundo grado, es decir, capacidad de aplicar o gestionar el conocimiento público de manera horizontal, en la sociedad organizada o entre organizaciones y ciudadanos, sin la intervención directa del estado o, por caso, derivado de él.

En algún sentido -que debería profundizarse a través de una investigación posterior- la capacidad social, organizada o ciudadana, aparece como representativa del empoderamiento en tanto significa la capacidad de relación (vínculo) y/o de decisión de los actores en las prácticas públicas del territorio o de los flujos interactivos.(espacio público según Castells)

a) Capacidad de la sociedad organizada

Tal como se menciona precedentemente, en este apartado se entiende a la capacidad de la sociedad organizada de aplicar el conocimiento construido o gestionado a partir del diseño de política pública colaborativa, por caso, la política pública ambiental, la capacidad social de producir acción pública organizada en el nivel del territorio, con algún resultado. Es importante destacar esto último, ya que los enunciados referencian especialmente el aspecto de la eficiencia en el resultado de la acción pública, especialmente referida a los servicios públicos, por caso la forestación urbana y el mantenimiento del arbolado público.

Las menciones se orientaron a la calidad de datos y procesos que permitieron mejorar la trazabilidad e interoperabilidad de sistemas, a la calidad aplicada al servicio, al

proceso de la apropiación del conocimiento a través del uso de la herramienta, en el proceso de la apropiación y capacidad de actuar.

Centro Vecinal

“(…) tuvimos sí una sola jornada que fue bastante amplia, con profesores de la Universidad, yo en este momento no recuerdo el nombre de la ingeniera, pero nos dio una charla, una capacitación muy muy profesional, de parte de la Universidad y después, bueno con el uso de las aplicaciones, nos mostraron cómo se debía trabajar, había gente mayor que entendió el uso” “muchos vecinos tomaron contacto y de hecho, en el mismo proceso de la jornadas de plantación había vecinos que se acercaban, la mayoría para felicitar y agradecer una acción que es tan simple como plantar un árbol, comprometiéndose”

Empresa

“Aca estamos ante un caso de información en tiempo real único y con un detalle de dato específico que puede generar un valor agregado para la toma de decisión y para cualquier política pública” “vos calculá que al día de hoy no solo se releva el árbol sino también se releva la cazuela y no solo eso, también se releva la plantación nueva, entonces, queda toda una trazabilidad entre puntos rojos, verdes y azules, tenés un criterio a nivel mapa a un clic único por barrio”

Universidad Cátedra y Organización

“La primera parte es saber qué tenemos y en qué estado está. O sea que eso se está cumpliendo para mí de un modo bastante eficiente. La aplicación en este caso nos fue muy útil porque le da mucha velocidad al trabajo de los chicos, en principio teníamos

otra que no estaba tan buena y esta estuvo fantástica.” “Desde un principio, hemos trabajado mucho en equipo con gente de Espacios Verdes, yo he hecho mucho hincapié en la cuestión participativa, es decir, el hecho de que el vecino esté involucrado”

Universidad Cuerpo de Relevadores

“Cuánto tardamos en hacer un barrio? Un mes, ponele... Por día podemos llegar a hacer 6 o 7 cuadras.” “Y al principio con la aplicación. Las personas que manejan la aplicación, los chicos tuvieron problemas con eso, pero se fue solucionando sobre la marcha porque era algo nuevo” Se puede modificar, si hay algún problema, de un árbol que se cargó mal ... eso se puede ir modificando y se carga automáticamente” “Se hizo más el centro y los barrios aledaños al centro, ... la parte más importante de Córdoba.”

Municipalidad Area Operativa

“Ese fue el proceso de desarrollo de la aplicación que se hacía en conjunto con la mesa técnica y obviamente a la par la idea era comunicar esos datos que teníamos y que se hizo con la mesa de concientización... empezamos a dar charlas en algunos colegios y como vimos que también dio resultado, empezamos a replicar, dividimos la ciudad en 12, como los CPC y tratamos de hacer charlas, a medida que hacíamos el relevamiento, hacíamos charlas y le explicábamos a los vecinos. Después empezamos a sumar las plantaciones... La verdad es que tenemos buena repercusión”

Municipalidad Area Ejecutiva

“que el Censo de Arbolado Público en realidad son varios ejes, no es solamente el censo, hablamos de tres ejes principalmente, uno es el tema del censo en términos técnicos, otro es en términos de concientización o capacitaciones y otro es el de vinculación con la sociedad en términos también de lo que sería compromiso estudiantil social, que le

llaman ellos, que tiene una línea que habla justamente de la vinculación con la sociedad en términos de acciones blandas, y no hay cosa más blanda y más positiva que el arbolado público y el tema ambiental. Nos paramos en lo positivo”.

Ciudadanos

“Qué genial. Justo de eso charlaba con mis alumnos. No todos sabían qué para cada barrio hay una especie de árbol. Muy bien la Muni”.

b) Capacidad ciudadana

La capacidad ciudadana se refiere, a través de los enunciados, a aquella instancia en la cual el conocimiento públicamente generado y/o comunicado (en el caso del Gobierno Abierto) a través de la colaboración permite al ciudadano, de manera individual y en algún grado, un mejor desempeño en el espacio público, sea por reconocimiento del mismo territorio (identidad), de sus instituciones (gobierno) o de las normas, sea por apropiación del conocimiento (capacitación), sea por uso de las herramientas de innovación (experiencia/ apps). Esta competencia o desempeño se menciona en este trabajo como “performance” ciudadana.

La más importante de las menciones tiene que ver con la capacidad ciudadana frente al aspecto punitivo de la norma, toda vez que el mayor conocimiento sobre la normativa de arbolado posibilitó, por una parte, la forestación urbana con el acompañamiento del vecino y por la otra, la reducción de la aplicación de multas.

Centro Vecinal

“Entonces, que de esa misma charla surja, a modo anecdótico, que una mujer de 81 años nos señalara de que uno de los árboles lo plantamos mal porque acabábamos de ver en las imágenes y con el curso de la profesora de la Universidad cómo debían plantarse...nos resultó gracioso, pero a la vez bastante importante que ya alguien pueda

señalar de que algo habíamos hecho mal. Porque quiere decir que en realidad tuvo el impacto deseado”

Universidad Cátedra y Organización

“Con respecto a los vecinos, esta fue una acción multiplicadora. Primero, veían con desconfianza el hecho de que los becarios estuvieran relevando junto con el personal de la Municipalidad, porque el vecino pensaba que venía el castigo de la multa y demás. Como esto fue una tarea de concientización, de entender que tenemos que tener un árbol en la vereda y por qué tenemos que tener un árbol en la vereda, por qué ese árbol y no otro, qué especies son las más adecuadas, por qué y demás, fue un efecto multiplicador. De un barrio veían que pasaba esto, nos solicitaban a través de los centros vecinales, a través de vecinos que se acercaban espontáneamente”

Municipalidad Area Operativa

“Hoy nos pasa y lo vemos a diario, el desconocimiento de la gente sobre ya sea la normativa, las obligaciones, los derechos que tienen, sobre el tema del arbolado, entonces, tratamos de hacerlo con este tipo de trabajo, (...) tratar de hacer un trabajo posterior de mejorar la situación del barrio, ya sea plantando, notificando a los vecinos que se hagan cargo, así lo dice la normativa, de plantar sus árboles,” “que la campaña de concientización continúe en el medio como un objetivo de lo que es transmitir los beneficios de la normativa del arbolado”.

Municipalidad Area Ejecutiva

“En el Area Central nos ha dado muy buenos resultados, muy buena respuesta por parte de los vecinos, inclusive del desconocimiento de los vecinos.” “Cuando hicimos el recorrido con los chicos e hicimos notificación que entregábamos puerta a puerta y le explicábamos por qué el arbolado, porque la mayoría dijo que no sabía... hemos tenido

muy buena respuesta. Creo que más del 80 por ciento se sumó. Cuando la gente sabe, cuando conoce, se suma”.

Ciudadanos

“Estaría bueno que se autoricen las podas de los árboles, se verían más estéticos y no taparían las luminarias...sobre todo las que están encendidas todo el día.” “Está buena la idea pero deberían sacar de la vereda los árboles como el plátano, levantan las veredas.” “Qué genial. Justo de eso charlaba con mis alumnos. No todos sabían qué para cada barrio hay una especie de árbol. Muy bien la Muni”

En tanto, y como contrapartida de la unidad de valoración, se entiende como **incapacidad**, a la dificultad de la sociedad organizada de gestionar la acción pública (menor eficiencia) producto de la innovación o de los ciudadanos de reconocer normas e instituciones que permitan apropiarse del conocimiento o del espacio público (menor competencia, desempeño social o performance).

Se incluyeron aquí las referencias sobre dificultades de reconocimiento de normas, instituciones o del mismo espacio público y las dificultades de acceso a la información derivadas de tensiones entre la transparencia y la información como servicio público o, lo que equivaldría a la transparencia activa (la información que el gobierno publica) y la transparencia pasiva (la información que el vecino solicita).

Centro Vecinal

“Había una inaccesibilidad de las instituciones” “porque si bien es accesible para cualquiera la falta de difusión o la falta de practicidad en mostrar lo importante y lo relevante que es contar con esa aplicación, no le llega al vecino”.

Empresa

“Entonces, es todo un desafío lograr el engagement del ciudadano, el municipio tuvo un intento pero bueno la vórganie diaria es compleja para tantos proyectos, para tantas cuestiones de involucrar ahí al ciudadano...porque son procesos lentos, lentos en generar adhesión”

Municipalidad Area Operativa

“Recién hace unos años empezaron a actualizar el tema de multas por poda y extracciones, entonces la gente empezó ahí a tomar conciencia. Pero de todas formas por desconocimiento... el 70 % de árboles está en mal estado. Entonces, eso es porque la gente desconoce que hay que plantar, cómo cuidarlo”. “Los Naranjos y en barrio Juniors, sí tuvimos mucha gente que denunciaba a los chicos, que no querían la foto, nos mandaron la policía un montón de veces”

Ciudadanos

“Me parece excelente que avance la tecnología. Lo que espero es que funcione. La app de la Municipalidad no es creíble. Realicé por lo menos 20 reclamos de alumbrado y todos cierran como “trabajo completado” y es mentira. Ojalá con esta nueva app sean más responsables” “Natalia Camaño, yo podé mis árboles y me llegó una multa de 8.000 pesos, eso que me hicieron descuento. Si les pedís permiso no te lo dan, así que no sabés qué hacer”

CONFIANZA / DESCONFIANZA

El indicador de confianza como valor público está relacionado a la creación de valor público a partir, principalmente de la transparencia en el gobierno abierto, pero también, del nivel de participación ciudadana que posibilite el estado en apertura y del nivel o grado en que se haya alcanzado colaboración.

Esto último, en relación estrecha con las posibilidades de que la innovación en los procesos y productos permita establecer trazabilidad, interoperabilidad y principalmente eficiencia (resultado) para que la organización de gobierno sostenga el diseño futuro y la decisión política del gobierno abierto.

Confianza incluye el compromiso. El sostenimiento en el tiempo de la política pública ambiental participativa y colaborativa representa el compromiso del gobierno con un estado abierto y legítima ante la ciudadanía aquello que desde la comunicación se expresa oportunamente en la apertura de datos y procesos públicos de la transparencia. Tal como se especificó anteriormente en el análisis de impacto político o de comunicación, la participación en la acción pública hace creíble el proceso de apertura, en la transparencia, a la manera de una segunda vía de “legitimación”, de la gestión del gobierno abierto.

Las referencias recuperadas desde la perspectiva de los participantes ilustra tanto los aspectos de la confianza como de la desconfianza y en tanto valor público, la confianza adquiere valor de legitimidad para la política pública a través del vínculo de los ciudadanos, organizados o no, con el estado. Pero tal confianza se revela de manera explícita a partir de los resultados de la acción pública: por una parte, de la eficiencia, a través de la calidad de la información, de los datos y de los servicios públicos y por la otra, de la comunicación como poder, a través del vínculo como relación sostenida en el tiempo. Ambas perspectivas “demuestran” a los ciudadanos que el compromiso del estado es verdadero.

Como ocurre con otros aspectos del análisis de impactos, la manifestación del **segundo grado** en la innovación o en la participación y colaboración ciudadana **crea una doble vía**, la confianza permite el compromiso ciudadano con la normativa y con el espacio público y el compromiso genera, a su vez, colaboración. En esta ruta, la confianza en el resultado de la acción pública es, en algún sentido, confianza en el estado abierto, esto

es, la confianza ciudadana no está puesta de manera directa en el gobierno, sino en lo que, como ciudadanía, puede hacer con él. Esta última instancia aparece en los enunciados como exclusiva de la sociedad organizada y no en la ciudadanía de manera individual.

Centro Vecinal

“A colación de eso, que es, yo digo lo más relevante de poder transmitir estas cuestiones, es que muchos vecinos tomaron contacto y de hecho, en el mismo proceso de la jornadas de plantación había vecinos que se acercaban, la mayoría para felicitar y agradecer una acción que es tan simple como plantar un árbol, comprometiéndose”

Empresa

“Fue hiper profundo, involucraron universidades, gente muy comprometida con la causa y eso”. “Yo lo veo en la diaria no solamente con la gente de arbolado sino con el empleado... sin dudas que todo lo que se hizo y se logró fue porque hubo gente muy comprometida, muy comprometida. Así que esa es la experiencia de arbolado en la Municipalidad. Y como te digo, es una etapa uno cumplida”

Universidad Cátedra y Organización

“Con respecto a los vecinos, esta fue una acción multiplicadora. Primero, veían con desconfianza el hecho de que los estudiantes estuvieran relevando junto con el personal de la Municipalidad, porque el vecino pensaba que venía el castigo de la multa y demás. Como esto fue una tarea de concientización, de entender que tenemos que tener un árbol en la vereda y por qué tenemos que tener un árbol en la vereda, por qué ese árbol y no otro, qué especies son las más adecuadas, por qué y demás, fue un efecto multiplicador. De un barrio veían que pasaba esto, nos solicitaban a través de los centros vecinales, a través de vecinos que se acercaban espontáneamente”

Universidad Cuerpo de Relevadores

“La concientización de esto del arbolado es para sumar árboles, para mejorar la calidad de vida del vecino.”

Municipalidad Area Operativa

“Cuando hacemos las charlas de concientización en los barrios, la gente no puede creer que tengamos eso... Cuando vamos y les mostramos todo lo que nosotros estamos haciendo, la verdad no lo pueden creer”

“hoy en Gobierno Abierto está la visualización para la gente, y la verdad la gente ...entra y dice...este es el árbol de mi casa y hasta se entera qué especie tiene” “A nivel externo creo que hay mucho por crecer... transmitirlo a través de actividades...que la gente se interiorice, que haga uso de la aplicación, se sienta como comprometida”.

Municipalidad Area Ejecutiva

“En el Área Central nos ha dado muy buenos resultados, muy buena respuesta por parte de los vecinos, inclusive del desconocimiento del vecino... Sí te diría, cuando hicimos el recorrido con los chicos e hicimos notificación que entregamos puerta a puerta y le explicábamos por qué el arbolado, por qué, en su mayoría dijo que no sabía, que no sabía su obligación de implantar y de cuidar el árbol que está en su vereda, hemos tenido muy buena respuesta”

Ciudadanos

“Por qué no hacen una app que diga por dónde pasan los colectivos, cuándo hay coches o marchas en el centro o en otro lado? Eso sería útil.” “Estaría bueno que se autoricen las podas de los árboles, se verían más estéticos y no taparían las luminarias...sobre todo

las que están encendidas todo el día.”

La **desconfianza** en tanto aparece vinculada al compromiso social roto, principalmente por la ineficiencia en la prestación del servicio público y en las tensiones respecto de la transparencia/opacidad. Otro modo de desconfianza es el desconocimiento, en cuyo caso se valora negativamente la capacidad del gobierno de ser o mantenerse abierto.

Centro Vecinal

“dijimos bueno, veamos de por lo menos empezar un proceso que tenga como objetivo la reforestación de Nueva Córdoba, independientemente de que empecemos a trabajar con un ejemplar, con cinco, con diez o cincuenta. No importa. Pero que superáramos una etapa conflictiva que se dio tanto con el municipio y con la provincia de supuestas promesas” “Pero yo creo que pasa por una cuestión de empatía y después bueno, puede venir la cuestión de confianza o falta de confianza”.

Universidad Cátedra y Organización

“veían con desconfianza el hecho de que los becarios que los estudiantes estuvieran relevando junto con el personal de la Municipalidad, porque el vecino pensaba que venía el castigo de la multa y demás” “(...) en Villa Cabrera, bueno Diego por ejemplo no tuvo cañón para hacer la proyección, nos arreglamos con un árbol que llevó y entre los dos y la gente que se sentó igual lo hicimos, o sea, no sé, cuando están las ganas es impresionante cómo se puede trabajar.”

Municipalidad Area Operativa

“En los barrios donde más problemas hemos tenido (acceso a relevamiento) es en barrios donde no hay problemas sociales, donde tienen una condición social más acomodada” “El Centro fue más que todo trabajo nuestro, pero respuesta de los vecinos

costó bastante” “Villa El Libertador,... ahí había mucho descrédito, no vieron mucho compromiso de parte nuestra. Había mucho descrédito por la otra situación de la falta de servicios que tienen”.

Ciudadanos

“Y los controles municipales para cuándo? Dejen de calentar sillas” “ Me parece excelente que avance la tecnología. Lo que espero es que funcione. La app de la Municipalidad no es creíble. Realicé por lo menos 20 reclamos de alumbrado y todos cierran como “trabajo completado” y es mentira. Ojalá con esta nueva app sean más responsables” “Todo el esfuerzo de la política ambiental se resume en esto. Dejen de inventar apps y levanten la ciudad” “ Genial. Pero para aportar a la vida urgente limpien las calles, levanten la basura, arreglen las cloacas y limpien todos los desechos. Porque es un asco la ciudad, los barrios incaminables. Por favor sean más serios, laburen!”

CAMBIO

Al igual que ocurre con empoderamiento en el nivel de análisis de impacto político o de comunicación, cambio se incluye en un apartado y se encuentra relacionado a los indicadores de conocimiento y capacidad social y puede también ser considerado un resultado. En este caso, solo se mencionan aquellos enunciados en los cuales las restantes unidades de valoración indujeron a considerar cambio, de tal manera que no se evaluaron categorías negativas de cambio. Cambio aparece o no.

Cambio existe en relación a la cultura, y aunque se puede abordar de de manera similar a lo que se considera cambio cultural en las organizaciones, se entiende que a nivel de lo social o macro, este cambio debe obedecer a otras variables, incluso históricas, para ser considerado como tal.

Al igual que en todos los niveles de análisis, cambio tiene relación con el **segundo grado o doble vía** a partir de la innovación, la comunicación y el gobierno abierto, que correspondería al resultado de la colaboración, en tanto cambio representa la suma de la participación más el valor público.

a) Cambio a partir del diseño

En este sentido, este apartado de cambio está referido a los enunciados que indicaron, en la perspectiva de los participantes, modificaciones en los procesos y/o productos que tuvieron alguna incidencia en los comportamientos de la sociedad organizada o de la ciudadanía respecto del espacio público. Podría reconocerse en esta instancia como una alteración por microimpactos a partir del conocimiento.

Se incluyen en este apartado las referencias a los cambios en la sociedad organizada o en la ciudadanía a partir del diseño, referidos principalmente a la calidad en la información para tomar decisiones y en la influencia de procesos de las organizaciones en los resultados de la política pública colaborativa.

Centro Vecinal

“iniciamos una tarea de relevamiento final que es más amplia...Y estamos desarrollando desde el centro vecinal una aplicación interactiva, ...hemos celebrado convenios con la Universidad, con la Federación Universitaria, que tenemos la disponibilidad de los chicos del Club,..Para no solamente hacer este relevamiento y actualizarlo, verificar de que hasta ahora los ejemplares que hemos plantado estén... concluir un nuevo relevamiento donde podamos contemplar también nosotros nuestros datos actualizarlos, cotejarlos... Tomando como punto de partida la aplicación Nuestros Árboles”.

Empresa

“Ahí fue incluso más exitoso. El relevamiento que está al día de hoy es muy fino, es bastante único en Argentina, diría que en el mundo” “tiene un valor agregado enorme a nivel dato. Contás con el dato directo del árbol” “Hay un montón de tecnología pero realmente el proceso humano de relevar el arbolado y más si es una persona técnica o con un conocimiento técnico de lo que es el estado fitosanitario te hace una diferencia abismal. Por lo que llamamos la calidad del dato” “Acá estamos ante un caso de información en tiempo real único y con un detalle de dato específico que puede generar un valor agregado para la toma de decisión y para cualquier política pública”

Universidad Cátedra y Organización

“De un barrio veían que pasaba esto, nos solicitaban a través de los centros vecinales, a través de vecinos que se acercaban espontáneamente.” “La aplicación de la herramienta (...) ha sido excelente. Quizás nos llevó un poco de tiempo entender y aceitar los mecanismos para que funcionara correctamente.” “La aplicación nos fue muy útil porque da mucha velocidad al trabajo...En principio teníamos otra que no estaba tan buena y esta estuvo fantástica”

Municipalidad Area Operativa

“Entonces, de este tipo de cosas, de estos datos, al momento de realizar la planificación...ya sea forestaciones o campañas de concientización o actuar en terreno, en realidad es la herramienta que tenemos para decir, nos enfocamos en un barrio, nos enfocamos en otro.” “Acá en arbolado siempre hablábamos sin tener datos” “El objetivo siguiente, si se puede dar un buen uso de estos datos es... planificarlas en función de esos datos”“...hacer una optimización de los recursos... lo hacemos más eficiente a todo el sistema”“Cuando hacemos las charlas de concientización en los barrios, la gente no puede creer que tengamos eso”.

Municipalidad Area Ejecutiva

“Uno puede ver en el sistema muy claramente dónde está faltando arbolado, cuáles son las condiciones del arbolado existente” “No es lo mismo que el que vaya a hablar sean jóvenes que conozcan, que estén interiorizados.. tenemos personas con un grado de conocimiento de la situación en territorio y del arbolado muy significativa” “Los mismos chicos que han estado haciendo el relevamiento son los que entregan las notificaciones, los que hacen la plantación, los que están en contacto con el vecino...con personal también de la Municipalidad, eso yo creo que ha sido muy significativo.”

b) Cambio e imagen pública

En este apartado se incluyen las referencias al cambio en la “perspectiva” propiamente dicha o punto de vista. Este cambio en la percepción es indicativo de la acción de conocer equivalente a “ver”, la relación directa entre la ciudadanía y la imagen pública o representación de lo público: el mapa del territorio que se habita (identidad), la autoridad (estado y gobierno), recursos humanos (empleo público), el beneficio público (arbolado).

Universidad Cátedra y Organización

“Yo he hecho mucho hincapié en la cuestión participativa,...que el vecino esté involucrado en este momento, se lo involucre, que vayan los estudiantes o docentes y los vean en el acto de plantación o de relevamiento...le da al vecino otro ángulo de vista” “Si hay baches en las calles, se enojan con el que va a medir los árboles, pero como acá está de por medio una institución como Universidad Nacional de Córdoba y hay estudiantes, eso como que dejó de hacer ruido. Y a nosotros nos pareció maravilloso.”

Municipalidad Area Operativa

“Hay un profesional atrás...todo lo que va a hacer el camión primero está indicado por un profesional. Eso tampoco se visualiza y no se ve” “Somos cinco profesionales que trabajamos con el arbolado de la ciudad y recién ahora nos estamos dando una idea de cuántos árboles tenemos” “A nivel externo creo que hay mucho por crecer... transmitirlo a través de actividades...que la gente se interiorice, que haga uso de la aplicación, se sienta como comprometida” “Notamos que hay mucho interés en la gente, lo que pasa es que hay que explotarlo” “Hay mucha gente que se compromete, creo que realmente la gente lo puede ver.”

c) Cambio en la relación de poder

En relación al vínculo y/o empoderamiento, se observaron asimismo referencias respecto de cambio en la relación entre la sociedad organizada y/o ciudadanía con el estado. Aquí se incluyen los enunciados referidos a la doble vía o segundo grado de la innovación y la comunicación en el gobierno abierto.

Centro Vecinal

“El centro vecinal debe llevar la necesidad a la gente, exponerle la realidad” “Hacerles primero notar la carencia y que sientan cuál es la necesidad real de incorporarse y participar. Hay cuestiones de conducta”. “Porque la mayoría lo ve como “No, ese árbol no, de eso se ocupa la Muni” “Es muy reticente la gente a asimilar y hacer propio, tener sentido de pertenencia.” “Los vecinos solamente en la charla informativa han tenido acceso y ahí es donde justamente toman noción.

...Que es la “terapia de shock”, porque uno no toma noción del a importancia, de la relevancia, hasta que lo ve in situ y de manera impactante”. “Nosotros en un proceso de dos meses habíamos hecho más de lo que ellos pudieron conseguir cada uno por su cuenta”.

Universidad Cátedra y Organización

“La verdad es que me voy muy satisfecha...la gente requiere muchísimo...han sido una experiencias hermosas...en los centros educativos, donde está más consolidado todo.”
“Que antes la gente, “ay mirá este me va a robar”...vos los ves en otra posición. Que la gente se queda, te vuelve a preguntar, quedás vinculado,...como soy educadora creo que la educación es la base” *“Ese vínculo es como que no se termina”* *“Barrio Jardín era un barrio bien conflictivo, porque a Municipalidad no la quieren porque plantean sacar árboles...los mismo empleados municipales cuando dijeron venimos en nombre de... Universidad Nacional de Córdoba les abrieron las puertas”.*

Municipalidad Area Ejecutiva

“Nos permite la vinculación de corto plazo en términos de plantación que hacemos con centros vecinales... nos permite ir avanzando con ... otros organismos en conjunto con los becarios de la Facultad... y nosotros. Esto permite que sea una cuestión muy integradora, colaborativa y la verdad es que genera compromisos diferentes” *“En el Area Central nos ha dado muy buenos resultados, muy buena respuesta por parte de los vecinos, inclusive del desconocimiento de los vecinos”* *“Cuando hicimos el recorrido con los chicos e hicimos notificación que entregábamos puerta a puerta y le explicábamos por qué el arbolado, porque la mayoría dijo que no sabía... hemos tenido muy buena respuesta”*

d) Solicitud de cambio

Solicitud de cambio grafica todas aquellas intervenciones de los ciudadanos que solicitan al gobierno el cumplimiento de un servicio, una respuesta o la modificación de una práctica en el territorio público. Este apartado es exclusivo de los ciudadanos en redes. Se encuentra en relación con el impacto político o de comunicación en el aspecto de la participación como opinión.

Ciudadanos

“Y los controles municipales para cuándo? Dejen de calentar sillas” “Me parece excelente que avance la tecnología. Lo que espero es que funcione. La app de la Municipalidad no es creíble. Realicé por lo menos 20 reclamos de alumbrado y todos cierran como “trabajo completado” y es mentira. Ojalá con esta nueva app sean más responsables” “Todo el esfuerzo de la política ambiental se resume en esto. Dejen de inventar apps y levanten la ciudad” “Genial. Pero para aportar a la vida urgente limpien las calles, levanten la basura, arreglen las cloacas y limpien todos los desechos. Porque es un asco la ciudad, los barrios incaminables. Por favor sean más serios, laburen!”

4. CONCLUSIONES

4.1. Del Análisis Formal

Respecto del Análisis Formal y cuantitativo, como ya se especificó en el punto 2.7 del presente trabajo, a partir de la documentación relevada se concluye que la Municipalidad logró cumplir al 100 por ciento en el plazo estimado, (septiembre de 2019), la primera fase del Censo de Arbolado Urbano correspondiente al diagnóstico e inventario para los sectores y barrios comprendidos dentro del convenio firmado y ejecutado con la Universidad Nacional de Córdoba.

A septiembre de 2019, fecha en que se realizaron las entrevistas, la primera fase del Censo de Arbolado Urbano establecida en el convenio firmado con la Universidad Nacional de Córdoba como diagnóstico e inventario (Municipalidad de Córdoba 2017) se encontraba cumplida incluyendo los barrios establecidos por convenio: Centro, Nueva Córdoba, Parque Sarmiento, Rogelio Martínez, Juniors, General Paz, Alta Córdoba, Cofico, Ducasse, Alberdi, Observatorio, Güemes, Jardín y Jardín Espinoza. Además de estos barrios, el relevamiento se había cumplido a demanda en fracción de Villa El Libertador, Villa Rivera Indarte, Los Naranjos, Quintas de Santa Ana, Maipú, Cerro de las Rosas, Villa Cabrera y Yofre Norte, totalizando 21 barrios censados.

Se llevaban relevados en total 65.784 árboles pertenecientes a 130 especies diferentes, de los cuales 52.923 eran existentes y 13.761 eran faltantes.

Se llevaban plantados 857 árboles (registrados por *app*) pertenecientes a 34 especies, de las cuales 394 (entregas) fueron especies entregadas por Municipalidad de Córdoba y son las que constan en la sección Entregas de la plataforma Muni Arbolado, y el resto por Universidad Nacional de Córdoba u otras organizaciones colaboradoras. Se establece asimismo que las plantaciones aumentaron en un 50 por ciento respecto del

año anterior con la implementación del programa de Forestación y Comunicación Ambiental.

Del total de árboles entregados por la Municipalidad de Córdoba, figuran 212 a ciudadanos de manera directa, 80 en respuesta a solicitudes de reparticiones municipales, 50 a los centros de participación comunal y 52 a empresas tercerizadas de mantenimiento de espacios verdes. Discriminados por destino, pueden visualizarse 72 destinados a espacios verdes y el resto se considera arbolado.

Se reconoce asimismo que la experiencia colaborativa del Censo y la comunicación ambiental del gobierno abierto local de Córdoba formaliza trayectos de innovación de procesos y productos en instancias de diseño de política pública con la inclusión de herramientas digitales que abrieron canales de acceso a la información pública y la comunicación de gobierno, pública y política. Se implementaron las plataformas Muni Digital y Muni Empresas, Muni Arbolado y app de carga, la plataforma Nuestros Arboles con el Censo de Arbolado en línea, la app Vecino y la web de Ambiente.

A junio de 2019 se encontraban registrados en la plataforma Muni Arbolado un total de 24 relevadores habilitados. Entre ellos, algunos registros correspondían a personal municipal que participaba de las campañas de forestación en barrios, becarios y estudiantes que habían cumplido con la beca o el programa de servicio comunitario de la Universidad Nacional de Córdoba y había egresado, por caso la nómina de relevadores habilitados era modificada a medida que ingresaban unos y salían otros.

Respecto de la *app* Nuestros Arboles, desde el lanzamiento hubo 587 instalaciones por usuario, 457 desinstalaciones y un total de 124 usuarios activos a junio de 2019. La cantidad de descargas y usuarios no representa incidencia respecto del uso de la herramienta.

Si bien fueron mejorados los indicadores de forestación urbana con el consecuente

incremento del arbolado urbano, cuyos resultados se encuentran en dicho Análisis Formal, no puede establecerse relación exclusiva y excluyente entre el mejoramiento de los indicadores de forestación y la campaña de comunicación mediada o de flujos. Se comprende que la comunicación mediada es solo uno de los aspectos del trabajo de comunicación ambiental pública y que la apertura de canales del gobierno abierto incluye las prácticas de la comunicación directa, sea institucional o interpersonal que, en el territorio, se ocupó de la acción pública directa tanto en el relevamiento de los datos como en las capacitaciones y forestaciones públicas.

Asimismo, aunque los resultados del Censo planteados en el Convenio fueron alcanzados al 100 por ciento respecto de la primera fase, en el análisis de impactos se verifican diferencias y deficiencias en la aplicación del plan original, modificaciones en el alcance posterior y reconocimiento de la dificultad de establecer metas a largo plazo con recursos escasos, principalmente en lo referido a la cantidad de relevadores disponibles para un ejido urbano del tamaño del ejido de Córdoba.

Sin embargo, el presente trabajo también destaca la diferencia existente entre la valoración de los resultados y de los impactos, pudiendo existir impacto aún cuando los resultados no sean los esperados o establecidos en el plan original. Precisamente, el trabajo de exploración se realiza sobre la base de rescatar los impactos sociales a través de un proceso de reconstrucción del caso desde la perspectiva de los participantes.

Se deja constancia que, a diciembre de 2019 con el recambio de autoridades, la discontinuidad de las políticas públicas de transparencia y acceso a la información de la gestión de gobierno siguiente hicieron imposible un seguimiento de datos. Esta situación se vio agravada luego en 2020 con la declaración de la emergencia sanitaria por pandemia.

Algunas de las políticas ambientales y de datos fueron retomadas recientemente de manera pública en el año 2021

4.2. Del Análisis de Impactos

La reconstrucción de la experiencia del Censo de Arbolado y la innovación en el diseño de política pública colaborativa del gobierno abierto de Córdoba desde la perspectiva de los participantes, permitió abordar el impacto de la innovación y la colaboración en el análisis cualitativo.

Como actividad de exploración, este estudio de caso concluye que esta primera fase de la innovación alcanza hallazgos de impactos en un proceso que se entiende como de largo plazo para lograr niveles escalables de *performance* ciudadana en el espacio público y de empoderamiento real de organizaciones y ciudadanos.

En los tres niveles del Análisis de Impacto o Significación, se analizaron las relaciones entre comunicación pública, poder y conocimiento público construido y gestionado, desde su fase de diseño hasta su aplicación pública en el territorio como innovación pública y como valor público dentro del gobierno abierto.

A partir de los enunciados, agrupados en unidades de valoración, se elaboraron indicadores que pueden resultar aplicables para indagaciones, herramientas de medición y aplicación o incluso teorías con perspectiva cualitativa.

4.2.1. Indicadores

Referido a la segunda parte del análisis o Análisis de Impactos, se indagaron las siguientes referencias que, tal como se mencionó anteriormente, pueden ser consideradas hipótesis de futuras investigaciones:

Impacto Tecnológico o de la Organización para indicadores de innovación.

- 1) **Capacidad / Incapacidad.** Capacidad de la organización para la acción pública,

principalmente, el servicio público y las dimensiones que el servicio adquiere de acuerdo a su especificidad para el caso de aquellas organizaciones públicas no gubernamentales. Incapacidad es la ausencia, parcialidad y/o ineficiencia de la acción pública, principalmente en el servicio público.

- a) Capacidad de la organización: para producir acción (servicio) con eficacia (resultado) a partir del conocimiento, del conocimiento aplicado o de la gestión de recursos.
- b) Capacidad del diseño tecnológico / Input-Output. expresada o en potencia del conocimiento aplicado al proceso o producto a partir de la tecnología, esto es, el modo en que la tecnología representa soporte pero también valor.
- c) Capacidad del diseño de política pública colaborativa. capacidad sinérgica del diseño de toda la política pública que involucra en el todo las potencialidades del conocimiento o la acción participativa de cada institución, convirtiéndose en algo más que la suma de las partes. Representa la colaboración.

c.1) Modificación de procesos públicos. El diseño de política pública colaborativa permite modificar procesos públicos.

c.2) Capacitación. El diseño de política pública colaborativa posibilita la capacitación de los participantes.

c.3) Vinculación. El diseño de política pública colaborativa posibilita la vinculación de organizaciones con el conocimiento.

c.4) Eficiencia. El diseño de política pública colaborativa hace más eficiente la organización.

c.5) Diseño futuro El diseño de política pública colaborativa potencia el diseño futuro. Integran el diseño futuro el

prototipado, la información estratégica, la calidad del diseño futuro y la calidad a nivel de sistemas humanos.

- 2) **Servicio / Sin Servicio** menciones a la acción pública como prestación estatal que incluye las alteraciones o mejoras que suponga la innovación pública.
- 3) **Resultado / Resultado negativo** valoraciones sobre las actividades resultantes a su vez de las capacidades de la política pública colaborativa, aquellas modificaciones que incidieron en los servicios o que incidirán en el tiempo en los servicios públicos. Se consideraron resultados negativos los resultados valorados en tal sentido y aquellas acciones sin resultados esperados de acuerdo a los objetivos.
- a) Calidad del dato: Resultante de la capacidad de la política pública colaborativa para modificar procesos públicos y generar eficiencia a través de innovación y conocimiento, es decir, capacitación y la vinculación del gobierno con centros de conocimiento como las universidades.
- b) Calidad del diseño tecnológico / sistemas. resultados a partir de modificaciones de procesos (*input*) o productos de salida (*output*) por aplicación de conocimiento (innovación) en tecnología y/o sistemas que representen cualificación de prestaciones.
- b.1.) Interoperabilidad de los sistemas: evaluación para el diseño futuro respecto de la interoperabilidad de los sistemas a partir de la experiencia*
- c) Función estratégica de la información. resultado la función estratégica que desempeña la información tanto en la planificación del diseño futuro cuanto en la planificación de la tarea de base operativa.

c.1.) Trazabilidad de los datos: importancia para la planificación estratégica y operativa de la trazabilidad de los datos a partir de la experiencia.

**Impacto Político o de la Comunicación
para indicadores de relación**

1) Vínculo / No Vínculo Se entiende como vínculo a la comunicación como relación propiamente dicha, es decir, en tanto el énfasis no está puesto en el mensaje / contenido sino en la capacidad de la organización estatal de generar y promover una relación con otros actores que posibilite toda otra acción y/o creación en el marco de la apertura del estado. El no vínculo, es considerado el carácter opuesto, en cualquier grado, sea escaso, intermitente o parcial.

a) Vínculo como vinculación: vinculación del conocimiento, es decir, como la relación entre organizaciones generadoras de conocimiento o experiencia y aquellas que aplican conocimiento o experiencia

a.1. Del conocimiento y/o experiencia: vinculación entre organizaciones a través del conocimiento formal, conocimiento aplicado y/o experiencia.

a.2 De la tecnología: vínculo como capacidad de la tecnología de vincular el territorio o el estado y el ciudadano a través de la tecnología

b) Vínculo como resultado de la transparencia. resultado de la apertura, esto es, la disposición del estado a incluir a la sociedad civil y a generar vínculo a través de la transparencia. Se relaciona confianza

al establecimiento de vínculo e identifica empatía a partir de la gestión pública del estado, con creación de vínculo.

- c) Vínculo como relación de poder/ empoderamiento. referencia a la comunicación como relación de poder y/o a la expresión del poder en el territorio de la comunicación.

c.1 Poder como acuerdo / desacuerdo.: poder como capacidad de relación y decisión expresada tanto como acuerdo como desacuerdo.

c.2. Poder como mensaje modificaciones de relación a partir de modificaciones del mensaje.

c.3. Poder como acción: la acción pública a partir de la relación

2) Transparencia / Opacidad el concepto de transparencia está referido de manera específica a la comunicación como mensaje. Involucra tanto a los datos del Gobierno Abierto como contenido como a la acción derivada o propuesta por el mensaje público respecto del poder de relación, decisión o empoderamiento. Como contrapartida, se enciente por opacidad a aquellos aspectos que involucran la falta o disminución de transparencia de datos y/o información entendidos como mensaje y contenido

- a) Transparencia de datos y acceso a la información. transparencia en relación a la apertura propiamente dicha, aún cuando la transparencia por sí misma no sea suficiente para movilizar ciudadanía y generar participación y/o colaboración en la creación de conocimiento público.
- b) Transparencia como comunicación directa: en relación a vínculo como

resultado de la apertura a partir de la transparencia, aluden a la construcción de confianza pública e identifican los mensajes, contenido o información que posibilitan generar o re-generar vínculos entre organizaciones o con los ciudadanos no organizados.

- c) Transparencia como representación: capacidad de visualización de los datos y, en referencia a los mensajes, a la capacidad de la comunicación de crear “imagen”, es decir, representar el dato de la realidad y a la capacidad de “ver” como significación del conocimiento. Esto implica un proceso en el cual, a través de la tecnología, el dato se transforma en comunicación y la comunicación en conocimiento.

c.1. De la acción pública: transparencia como representación de la acción pública.

c.2. De la identidad: transparencia como representación de identidad, identificación o pertenencia.

- 3) Participación / No participación** considera el aspecto de agencia de esta ciudadanía en tanto relación con el estado. La participación a que se refiere está referenciada principalmente por lo que se ha denominado la sociedad organizada, es decir, las organizaciones no gubernamentales que aún siendo públicas, guardan un grado de organización respecto del resto de la ciudadanía que puede o no participar de manera directa. Supone una condición para el proceso “desde-hacia” la colaboración y adquiere importancia en referencia al conocimiento como valor público y a la comunicación en su aspecto vincular en tanto capacidad de modificar/ aumentar/disminuir la relación del ciudadano con el estado (empoderamiento) para la incidencia en el diseño de la política pública presente o futura. En la No Participación, el vínculo de la comunicación directa a través del acuerdo, establecido a partir del diseño de política pública con las

organizaciones o sociedad organizada, no es igual al vínculo que el gobierno establece con la ciudadanía en general a partir de sus redes.

- a) Participación y vínculo / relación: comunicación directa o interpersonal, de vínculos propiamente dicha o como la comunicación de soportes (redes) que, adquiere una dimensión relacional.
- b) Participación y colaboración / conocimiento: capacidad de la participación, como eje de gobierno abierto, para generar y/o promover el tercer eje, la colaboración, orientado a la creación y/o transferencia a la sociedad organizada o no, de un conocimiento que es público y que en análisis de impactos siguiente se entiende como valor público.

4) Colaboración / No colaboración la colaboración en relación a mediación entre organizaciones y transferencia de conocimiento o creación de conocimiento público para aumentar tanto las capacidades de las organizaciones, como se analizó en el capítulo precedente, como las de la ciudadanía. La colaboración, como tercer eje del gobierno abierto, supone un nivel activo de participación. La colaboración aparece en relación a la acción pública y podría considerarse, en el marco del gobierno abierto, como una forma de acción pública. La No Colaboración muestra asimismo inexistencia de vínculo y de participación

- a) Colaboración y conocimiento: colaboración presente en el diseño de políticas públicas que aparece principalmente relacionado a las capacidades de la organización en tanto el conocimiento posibilita la cualificación de los datos, de la tecnología *input-output*, de los sistemas y de las capacidades humanas en el proceso público.

- b) Colaboración y acción pública: el énfasis se halla puesto en la capacidad de las organizaciones de producir acción pública a *partir de o con el* conocimiento. Entre las maneras en que la colaboración asume la acción pública, se encuentran la colaboración cruzada entre instituciones no gubernamentales, la participación y colaboración de segundo grado
- 5) Empoderamiento.** Si bien el empoderamiento se incluye en un apartado, se encuentra directamente relacionado al indicador de Vínculo y a la Transparencia, en tal caso, puede también ser considerado un resultado. Empoderamiento aparece o no. El empoderamiento es considerado como el aumento (el más) de la capacidad de relación y/o decisión de los actores sociales que se reflejan en las prácticas interactivas del territorio o de los flujos e instituciones, por caso, las redes sociales. Este trabajo entiende el empoderamiento como una capacidad política de la comunicación.
- a) Empoderamiento por el conocimiento: valor público del conocimiento para crear poder desde la comunicación e incluye los saberes de algún tipo, como uso de tecnología, técnicas de plantación, uso del espacio público (performance ciudadana); normativa de arbolado, que permite reconocer derechos y obligaciones y reducir la tensión punitiva de la norma para modificar las conductas, reconocimiento o apropiación de la identidad y/o el sentido de pertenencia
- b) Empoderamiento por el vínculo. través de la capacidad de la comunicación de relacionar y de las formas que asume esa relación respecto del poder entre los actores. El vínculo supone asimismo la capacidad participativa en el diseño de la política pública como en la acción pública.
- b.1. Del estado a la sociedad organizada*
- b.2. De la sociedad organizada al estado*
- b. 3. De la sociedad organizada a la ciudadanía (horizontal)*

Impacto Social o Cambio Cultural
para indicadores de valor social o capital social

1) Conocimiento / Desconocimiento: el conocimiento es el resultado de la innovación y representa el valor público creado a partir de tal innovación. Es la información o el saber especializado transmitido de tal modo que permita ser acumulado socialmente (capital social) o posibilite al ciudadano adquirir competencias o capacidades para la “performance” ciudadana respecto del espacio público. En tanto capital social es acumulación de conocimiento, se trata de conocimiento público o conocimiento co-creado públicamente y representa colaboración. Desconocimiento es falta de información pública, información parcial, aquella información que pone en tensión el conocimiento previo o de experiencia e, incluso, aquel conocimiento que en el caso de los ciudadanos, se evidencia como falta o incapacidad, toda vez que se entiende que el conocimiento público de una norma es deber del estado.

a) Transferencia y mediación del conocimiento: se considera mediación a la “inter-mediación” de la información y/o conocimiento entre instituciones y transferencia, a la capacidad del conocimiento resultado de la innovación, de ser transferido a la comunidad organizada o no. La transferencia supone, en tanto recepción, algún grado de apropiación. En algunos enunciados pueden encontrarse indicios de mediación política o cultural.

b) Identidad y apropiación del conocimiento: consideraciones de identidad, tanto de elementos representativos de la identidad en el espacio público como de las acciones valoradas como “fundamentales” o de fundamento. Paso de lo “mío” a lo “nuestro”.

2) Capacidad social / Incapacidad social en el nivel de lo social está representada

por capacidades de las organizaciones, es decir, la capacidad de la sociedad organizada, y por la otra, la capacidad de cada ciudadano como individuo. En este nivel, la capacidad social aparece como resultado del conocimiento y es asimismo valor público, en tanto producido por la innovación del diseño de la política pública. En el caso de la sociedad organizada, es valor la capacidad social de producir acción pública en el territorio y en tanto ciudadano, es valor la capacidad ciudadana de facilitar la “performance” ciudadana en el espacio público. Incapacidad es la dificultad de la sociedad organizada de gestionar la acción pública (menor eficiencia) producto de la innovación o de los ciudadanos de reconocer normas e instituciones que permitan apropiarse del conocimiento o del espacio público (menor competencia, desempeño social o performance).

- a) Capacidad de la sociedad organizada capacidad de aplicar el conocimiento construido o gestionado a partir del diseño de política pública colaborativa, la capacidad social de producir acción pública organizada en el nivel del territorio, con algún resultado.

- b) Capacidad ciudadana: instancia en la cual el conocimiento públicamente generado y/o comunicado a través de la colaboración permite al ciudadano, de manera individual y en algún grado, un mejor desempeño en el espacio público, sea por reconocimiento del mismo territorio (identidad), de sus instituciones (gobierno) o de las normas, sea por apropiación del conocimiento (capacitación), sea por uso de las herramientas de innovación (experiencia/ apps).

3) Confianza / Desconfianza: la creación de valor público a partir, principalmente de la transparencia en el gobierno abierto, pero también, del nivel de participación ciudadana que posibilite el estado en apertura y del nivel o grado en que se haya alcanzado colaboración. Confianza incluye el compromiso. El sostenimiento en el tiempo de la política pública ambiental participativa y colaborativa representa el

compromiso del gobierno con un estado abierto y legítima ante la ciudadanía aquello que desde la comunicación se expresa oportunamente en la apertura de datos y procesos públicos. La desconfianza en tanto aparece vinculada al compromiso social roto, principalmente por la ineficiencia en la prestación del servicio público y en las tensiones respecto de la transparencia/opacidad. Otro modo de desconfianza es el desconocimiento,

4) Cambio. Al igual que ocurre con empoderamiento en el nivel de análisis de impacto político o de comunicación, cambio se incluye en un apartado y se encuentra relacionado a los indicadores de conocimiento y capacidad social y puede también ser considerado un resultado. Cambio aparece o no.

- a) Cambio a partir del diseño: modificaciones en los procesos y/o productos que tuvieron alguna incidencia en los comportamientos de la sociedad organizada o de la ciudadanía respecto del espacio público. Podría reconocerse en esta instancia como una alteración por microimpactos a partir del conocimiento.
- b) Cambio e imagen pública: referencias al cambio en la “perspectiva” propiamente dicha o punto de vista. Este cambio en la percepción es indicativo de la acción de conocer equivalente a “ver”, la relación directa entre la ciudadanía y la imagen pública o representación de lo público: el mapa del territorio que se habita (identidad), la autoridad (estado y gobierno), recursos humanos (empleo público), el beneficio público (arbolado).
- c) Cambio en la relación de poder: referencias respecto de cambio en la relación entre la sociedad organizada y/o ciudadanía con el estado. Aquí se incluyen los enunciados referidos a la doble vía o segundo grado de la innovación y la comunicación en el gobierno abierto.

- d) Solicitud de cambio: aquellas intervenciones de los ciudadanos que solicitan al gobierno el cumplimiento de un servicio, una respuesta o la modificación de una práctica en el territorio público. Este apartado es exclusivo de los ciudadanos en redes. Se encuentra en relación con el impacto político o de comunicación en el aspecto de la participación como opinión.

4.2.2. Hallazgos

En primer término, puede decirse que a partir de la exploración, De los posibles hallazgos se indican cuatro como los más relevantes:

4.2.2.1. La colaboración como diseño

El diseño de la política pública colaborativa aumenta y/o mejora las capacidades de las organizaciones que participan y en tanto crea y gestiona conocimiento público aumenta y/o mejora las capacidades de la sociedad organizada y/o ciudadana.

El diseño de la política pública es el aspecto de la colaboración pública en la organización (micro) que tiende hacia la co-creación pública del Gobierno Abierto en su relación social (macro) y se expresa de manera exclusiva a través de la sociedad organizada. Esto significa que, aún cuando el diseño de política pública colaborativa tenga como resultado un conocimiento público y aún cuando este conocimiento fortalezca la capacidad ciudadana, la colaboración sólo podrá ser expresada cuando se asume en relación con otros.

4.2.2.2. El vínculo como poder

La comunicación como relación de poder, vincula a los actores sociales que participan del territorio. Las relaciones pueden ser modificadas en tanto el vínculo se modifica y el

vínculo puede modificarse cuando es modificado el mensaje. El vínculo se relaciona con la acción pública como inter-acción, aún cuando puede existir vínculo sin acción y aún cuando no exista acuerdo. En tal sentido, la vinculación establece poder como mensaje, como acuerdo/desacuerdo referido o como acción pública.

El empoderamiento social, entendido como de la sociedad organizada o del ciudadano representa una mayor relación respecto del poder entre actores y el estado y algún grado de incidencia en las decisiones respecto de la política pública o de la acción pública en el territorio.

4.2.2.3. La transparencia como representación

El sistema comunica podría ser la metáfora. La transparencia como representación, está referida a la capacidad de la comunicación de crear “imagen”, es decir, representar el dato de la realidad y a la capacidad de “ver” como significación del conocimiento. Esto implica un proceso en el cual, a través de la tecnología, el dato se transforma en comunicación y la comunicación en conocimiento.

La transparencia en tanto permite representar, lo hace desde dos perspectivas: la representación de la acción pública (ver lo que se hace), y por otra parte, la representación de la identidad que consecuentemente generan identificación y pertenencia.

4.2.2.4. Proceso de dos vías o segundo grado

En el análisis de impactos, se evidenciaron elementos que se sugieren se segundo grado (horizontalidad más allá del estado) y como de doble vía (del estado al ciudadano y viceversa) para cada uno de los indicadores de análisis y que permiten considerar el aspecto de acumulación del conocimiento a la manera de capital social a través de colaboración en redes en el gobierno abierto.

4.2.2.4.1. Innovación derivada o de segundo grado

La capacidad de una organización de generar innovación a partir de la innovación pública gestionada por el estado abierto. Este tipo de innovación es posible a partir de la colaboración entre instituciones no gubernamentales como colaboración cruzada o creación de redes.

4.2.2.4.2. Participación como segunda vía de legitimación

La participación aparece relacionada a la transparencia, la transparencia vincula y posibilita la participación, sea convocada o legitimada durante el proceso. Cuando la participación es convocada, la participación es resultado.

La participación en la acción pública hace creíble el proceso de la transparencia, a la manera de una segunda vía de “legitimación” de la acción pública. La participación puede aparecer de manera indirecta como opinión ciudadana en la doble vía. Esto implica que en tanto el proceso de gobierno abierto abre canales de comunicación, abre asimismo una doble vía de legitimación de la acción, aún cuando el ciudadano esté en desacuerdo.

Este aspecto de doble vía es representativo de la participación y puesto que se analiza en toda la esfera de la acción pública, entendida como territorio físico y entorno virtual en el campo de la comunicación de soportes, la participación puede aparecer de manera indirecta como opinión ciudadana en la doble vía. Esto implica que en tanto el proceso de gobierno abierto abre canales de comunicación, abre asimismo una doble vía de legitimación de la acción estado/ciudadano, aún cuando el ciudadano esté en desacuerdo.

4.2.2.4.3. Colaboración de segundo grado

Cuando existe participación, el dato ya no es información, sino que puede convertirse en conocimiento y esta creación o transferencia es finalmente colaboración. La colaboración adquiere relevancia de segundo grado cuando es la misma sociedad organizada la que a partir de la política pública puede a su vez re-organizarse en niveles de horizontalidad.

Así como la mediación se encuentra referenciada en los enunciados en relación a la transparencia, la transferencia hace lo propio con la colaboración. Los aspectos de mediación y transferencia forman parte del análisis del impacto cultural.

Por otra parte, las capacidades de agencia de las organizaciones se potencian a través de la colaboración, de manera que cada organización aporta al trabajo conjunto pero también toma del trabajo conjunto lo que puede aplicar y re-organizar hacia dentro de sí misma. En esta especie de *performance* ciudadana a partir del diseño inicial, el estadio de redes o trabajo social de redes equivaldría al valor público como capital social.

La inexistencia de colaboración e incluso la mención específica a la “resistencia” aparecen en territorio respecto de los barrios donde la falta de servicios era pre-existente y los vínculos con el gobierno se encontraban rotos por ineficiencia de la gestión pública. Ninguno de los enunciados de la ciudadanía en redes evidencie colaboración, puesto que la colaboración se asume en relación con otros, es decir, debe existir algún tipo de organización para asumirse.

4.2.2.4.4. Doble vía del empoderamiento y segundo grado

El empoderamiento puede ocurrir desde el estado a la ciudadanía, en tanto promueve o legitima la participación o desde la ciudadanía, en este caso, organizada hacia el estado, hacia las instituciones del estado. La sociedad organizada puede actuar sobre la

confianza de la ciudadanía en las instituciones del estado. En un tercer sentido, existen relaciones de empoderamiento horizontal o de segundo grado, como se explicitó en puntos anteriores, que va de las mismas organizaciones hacia la ciudadanía. La sociedad organizada puede actuar sobre la confianza de la ciudadanía en las instituciones del estado.

En un tercer sentido, se ubicaron aquellos enunciados que revelan las relaciones de empoderamiento horizontal o de segundo grado, como se explicitó en puntos anteriores, de las mismas organizaciones hacia la ciudadanía.

4.2.2.4.5. Doble vía de la confianza

La confianza permite el compromiso ciudadano con la normativa y con el espacio público y el compromiso genera, a su vez, colaboración. En esta ruta, la confianza en el resultado de la acción pública es, en algún sentido, confianza en el estado abierto, esto es, la confianza ciudadana no está puesta de manera directa en el gobierno, sino en lo que, como ciudadanía, puede hacer con él. Las referencias recuperadas desde la perspectiva de los participantes ilustra tanto los aspectos de la confianza como de la desconfianza y en tanto valor público, la confianza adquiere valor de legitimidad para la política pública a través del vínculo de los ciudadanos, organizados o no, con el estado. Pero tal confianza se revela de manera explícita a partir de los resultados de la acción pública: por una parte, de la eficiencia, a través de la calidad de la información, de los datos y de los servicios públicos y por la otra, de la comunicación como poder, a través del vínculo como relación sostenida en el tiempo. Ambas perspectivas “demuestran” a los ciudadanos que el compromiso del estado es verdadero.

La organización municipal como estado abierto, promueve compromisos de colaboración ciudadana a pequeña escala y un conocimiento potencialmente distribuido en red de tal manera que el conocimiento compartido puede transformarse en conocimiento público.

A partir de éstas y otras posibles líneas de investigación que ha propuesto la misma exploración, los indicadores aquí expresados pueden profundizarse y sistematizarse a futuro como indicadores de capacidad, que incluyan variables de desempeño y calidad como capital de la innovación social que involucre profundidad por sobre extensión y equidad por sobre tecnología, o junto a ella.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y DOCUMENTACIÓN

Albornoz, Mario. 2009. *“Indicadores de innovación: las dificultades de un concepto en evolución”*. CTS: Revista iberoamericana de ciencia, tecnología y sociedad, ISSN 1668-0030, Vol. 5, Nº. 13, págs. 9-25.

Castells, Manuel (2009). *Comunicación y poder*”. Madrid: Alianza Editorial.

Castells, Manuel (2014). *“El espacio y los movimientos sociales en red”* en Ciencia, Revista de la Academia Mexicana de Ciencias. Octubre-Diciembre 2014. Vol 6 N°4, p 58-64.

García García, Jesús. (2014) *“Gobierno Abierto, transparencia, participación y colaboración en las administraciones Públicas”*. Innovar Revista de Ciencias

Administrativas y Sociales [en línea] 24 (Octubre-Diciembre). Disponible en

<https://www.redalyc.org/pdf/818/81832222006.pdf>

Kliksberg Bernardo (1999) *“Capital social y cultura. Claves esenciales del desarrollo”*.

Revista de la CEPAL N° 69. P.85-102. Diciembre. Disponible en

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/12190/1/069085102_es.pdf

La Voz del Interior. 06 de Junio 2018. *Un mapa interactivo para monitorear el arbolado*

local. Córdoba. Disponible en <https://www.lavoz.com.ar/ciudadanos/un-mapa->

[interactivo-para-monitorear-el-arbolado-local](https://www.lavoz.com.ar/ciudadanos/un-mapa-interactivo-para-monitorear-el-arbolado-local)

Lidueñas Bastidas, Yezyd . (2016). *“Midiendo la innovación social: Indicadores de*

Innovación Social”. Uicolombo. Cartagena de Indias. Colombia. Disponible en

https://www.academia.edu/37033597/SOCIAL_INNOVATION_INDICATORS

Martínez Carazo, Piedad Cristina. (2006). *“El método de estudio de caso: estrategia*

metodológica de la investigación científica”. Pensamiento & Gestión, núm. 20, julio pp.

165-193. Universidad del Norte. Barranquilla, Colombia. Disponible en:

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64602005>

Moore, Mark H. (2006) *“Creando Valor Público a través de asociaciones público-*

privadas”. Versión Original. Publicada en Revista de CLAD Reforma y Democracia N° 34.

Caracas. Venezuela.

Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/3575/357533666001.pdf>

Mercociudades. (2018) *“Promoviendo la gobernanza y la innovación para el desarrollo*

de Políticas Públicas Regionales”. Revista Diálogos N° 32. Disponible en

<https://mercociudades.org/descarga/revista-dialogo-mercociudades/>

Municipalidad de Córdoba (1995) *Carta Orgánica Municipal de la Ciudad de Córdoba.*

Convención Municipal Constituyente. Disponible en

[http://www.nuestracordoba.org.ar/sites/default/files/Carta Organica Ciudad de Co
rdoba.pdf](http://www.nuestracordoba.org.ar/sites/default/files/Carta%20Organica%20Ciudad%20de%20Cordoba.pdf)

Municipalidad de Córdoba (2002) *Ordenanza 10560 de Acceso a la Información Pública.*

Disponible en

[https://static.cordoba.gov.ar/DigestoWeb/pdf/7d9b32be-0edf-41ba-a6c2-
ee76030184d9/TEX_10560.pdf](https://static.cordoba.gov.ar/DigestoWeb/pdf/7d9b32be-0edf-41ba-a6c2-ee76030184d9/TEX_10560.pdf)

Municipalidad de Córdoba (2010) *Ordenanza 11877 Modificatoria de la 10.560 de Acceso a la Información Pública.* Disponible en

[https://static.cordoba.gov.ar/DigestoWeb/pdf/7d9b32be-0edf-41ba-a6c2-
ee76030184d9/TEX_10560.pdf](https://static.cordoba.gov.ar/DigestoWeb/pdf/7d9b32be-0edf-41ba-a6c2-ee76030184d9/TEX_10560.pdf)

Municipalidad de Córdoba (2011) *Ordenanza 11942. Plan de Metas de la ciudad de Córdoba.* Disponible en

[http://www.nuestracordoba.org.ar/sites/default/files/Ord11942 PLAN DE METAS 0.
pdf](http://www.nuestracordoba.org.ar/sites/default/files/Ord11942%20PLAN%20DE%20METAS%200.pdf)

Municipalidad de Córdoba (2012). *Plan de Manejo de Arbolado Público.* Disponible en

<https://servicios2.cordoba.gov.ar/docs/licitaciones/2012/354700/pliego.pdf>

Municipalidad de Córdoba (2015). *Ordenanza 12472 Arbolado Público Urbano en la ciudad de Córdoba.* Disponible en

[https://ambiente.cordoba.gob.ar/wp-
content/uploads/sites/20/2018/06/plan-forestal-2018.pdf](https://ambiente.cordoba.gob.ar/wp-content/uploads/sites/20/2018/06/plan-forestal-2018.pdf)

Municipalidad de Córdoba (2016) *Ordenanza 12516. Incorporación a la estructura orgánica de la Secretaría de Modernización, Comunicación y Desarrollo Estratégico.*

Disponible en

[https://static.cordoba.gov.ar/DigestoWeb/pdf/6abb5162-c345-49f5-bbfb-
befbed9c86c5/ORD_12516.pdf](https://static.cordoba.gov.ar/DigestoWeb/pdf/6abb5162-c345-49f5-bbfb-befbed9c86c5/ORD_12516.pdf)

Municipalidad de Córdoba (2016). *Decreto 856. Reglamentario de la Ordenanza 10.560 y modificatorias.* Disponible en https://gobiernoabierto.cordoba.gob.ar/media/cdn/DECRETO_856_REGLAM.pdf

Municipalidad de Córdoba (2016) *Plan de Metas de Gobierno 2016-2019. Mayo de 2016.* Disponible en <https://gobiernoabierto.cordoba.gob.ar/data/datos-abiertos/categoria/plan-de-metas/informe-de-plan-de-metas/49>

Municipalidad de Córdoba (2017) *Decreto 1155 Plan de Apertura de Datos.* Corpus de Documentación p.42

Municipalidad de Córdoba (2017) *Decreto 4334 Reglamentario de la Ordenanza 12472 de Arbolado Público Urbano.*

Municipalidad de Córdoba. (2017). *Portal Nuestros Árboles. Plataforma de Gobierno Abierto.* En <https://gobiernoabierto.cordoba.gob.ar/arbolado>

Municipalidad de Córdoba (2017). *Decreto 4310. Ratifica Convenio UNC por Arbolado Urbano.*

Municipalidad de Córdoba (2018). *Plan Forestal Urbano.* Disponible en <https://ambiente.cordoba.gob.ar/wp-content/uploads/sites/20/2018/06/plan-forestal-2018.pdf>

Municipalidad de Córdoba (2018) *Córdoba Planta Vida. Programa de forestación y comunicación ambiental en el municipio de la ciudad de Córdoba, Argentina. Dossier Sustentabilidad Ambiental. Premios Eikon.*

Municipalidad de Córdoba (2019) *Córdoba, una ciudad en cifras 2019. Guía*

Estadística de la ciudad de Córdoba. Disponible en

<https://gobiernoabierto.cordoba.gov.ar/data/datos-abiertos/categoria/indicadores-socio-economicos/documento-cordoba-una-ciudad-en-cifras/13>

Municipalidad de La Plata (1984) *Ordenanza 5705. Censo Forestal Permanente.*

Disponible en

<https://www.concejodeliberante.laplata.gov.ar/digesto/or6000/or5705.asp>

Naser Alejandra y Ramírez Alujas Alvaro. 2014. *“Plan de gobierno abierto: una hoja de ruta para los gobiernos de la región”.* Manual de CEPAL. Naciones Unidas. Santiago de Chile. Disponible en:

<https://repositorio.cepal.org/handle/11362/36665>

Ozlak Oscar. (2013) *Gobierno abierto: hacia un nuevo paradigma de gestión pública.*

Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe – Red GEALC. Disponible en

<https://www.oas.org/es/sap/dgpe/pub/coleccion5RG.pdf>

Prensa Gobierno de Mendoza. 22 de agosto 2018. *“Unicipio: se presentaron los proyectos de Arbolado Público y el Master Plan de Ciclovías”.* Mendoza Gobierno.

<http://www.prensa.mendoza.gov.ar/unicipio-se-presentaron-los-proyectos-de-arbolado-publico-y-masterplan-de-ciclovias/>

Presidencia de la Nación. Argentina GobAr. 11 agosto 2016 *Ibarra y Mestre presentaron el Portal de Gobierno Abierto de la Ciudad de Córdoba..* Disponible en

<https://www.argentina.gob.ar/noticias/ibarra-y-mestre-presentaron-el-portal-de-gobierno-abierto-de-la-ciudad-de-cordoba>

Sautu, Ruth. 2003. *“Todo es teoría: objetivos y métodos de investigación.”* - Buenos Aires, Editorial Lumiere, 2003. Versión digitalizada disponible en

[http://www.trabajosocial.unlp.edu.ar/uploads/docs/todo es teoria objetivos y metodos en investigacion sautu ruth.pdf](http://www.trabajosocial.unlp.edu.ar/uploads/docs/todo_es_teoria_objetivos_y_metodos_en_investigacion_sautu_ruth.pdf)

Sánchez Carmina, Lasagna Marcelo y Marcet Xavier. 2013. Santiago *“Innovación pública, un modelo de aportación de valor”*. RIL Editores. Disponible en <https://innovadorespublicos.cl/documentation/publication/25/>

Wolfson Mariano. 20 de febrero 2014. *“Gobierno Abierto en Argentina: cómo son los principales proyectos”*. Infotechnology. <https://www.infotechnology.com/revista/Gobierno-abierto-en-la-Argentina-como-son-los-principales-proyectos-20140220-0003.html>