

XIII Conferencia Interamericana de Alcaldes y Autoridades Locales (2007)

Panel La Auditoría Ciudadana como herramienta para la competitividad local. El caso argentino

Ponencia

Gestión Estratégica Local: Comunicación, participación y Auditoría Ciudadana en Junín

Mario Andrés Meoni ¹

Distrito de Junín: breve síntesis

Junín se ubica en el noroeste de la provincia de Buenos Aires. Con cerca de 100 mil habitantes, las últimas encuestas indican que la tasa de actividad ronda el 50 %, mientras que la desocupación se encuentra por debajo de la media del país (9.4%).

Hoy Junín, como gran parte de las ciudades del país, se encuentra en un período de transición y de oportunidad, luego de la profunda crisis social, económica, política y cultural vivida en los primeros años del nuevo milenio. Lejos de estancarse en modelos urbanos tradicionales, Junín está viviendo y decidiendo qué ciudad quiere ser.

Junín es centro y referente regional en educación. Los ocho institutos de formación superior más la importante presencia de la Universidad Nacional del Noroeste de Buenos Aires – UNNOBA-, han comenzado a cambiar la fisonomía de una ciudad en la cual los talleres ferroviarios – y luego su cierre – delinearon su identidad y cultura. Jóvenes y profesionales de toda la región migran a Junín motivados por el movimiento educativo y cultural que ofrece, más las interesantes opciones laborales que surgen de la presencia de la importante actividad que desarrolla el comercio y las nuevas inversiones que llegan a Junín atraídas por la ubicación geográfica, los beneficios del Parque Industrial y la creciente mano de obra calificada.

Los centros de salud (diez en total, incluyendo los especializados y de alta complejidad), son consultados diariamente por vecinos de la zona. Paralelamente, profesionales de la salud de otras ciudades, migran a Junín atraídos por una ciudad que ofrece una excelente

¹ Intendente del Municipio de Junín

calidad de vida. Deben sumarse a este mapa las diecisiete unidades sanitarias que brindan a los juninenses la atención primaria en los barrios alejados de la ciudad.

La presencia de organismos de administración provinciales y nacionales, le dan a la ciudad un movimiento constante, que se equilibra con la tranquilidad de la riquísima pampa húmeda en la cual se encuentra situada la ciudad.

Dos diarios, dos señales de televisión (uno de ellos de aire, con programación local), una radio de AM y más de treinta radios FM (en su mayoría sólo con programación musical) conforman el mapa de los medios de comunicación juninenses. Existen tres proveedores de internet; el último, lanzado al mercado a principios de junio 2007, es brindado por la empresa Grupo Junín, en la cual el socio mayoritario es la Municipalidad de Junín.²

En los últimos años Junín ha invertido en turismo. Esto se refleja en una fuerte inversión en hotelería (en los últimos cuatro años se inauguraron tres y uno abrirá sus puertas antes del 2008) y en gastronomía como así también el nacimiento de ofertas asociadas a esta industria. El Parque Natural Laguna de Gómez con sus espacios para la pesca deportiva y todos los deportes náuticos, el turismo rural, la variada oferta cultural, los renovados espacios públicos abiertos y la tranquilidad de la ciudad, atraen a familias y jóvenes de todo el país.

Comunicación política y participación

Las demandas sociales, políticas y culturales han redefinido el espacio público político, modificado no sólo por los nuevos y a veces más complejos problemas y requerimientos sociales, sino también por el ingreso de nuevos actores al campo de lo político. Hoy los ciudadanos, los votantes, son muy diferentes a los de hace pocos años atrás. Están más informados, tienen múltiples opciones para la comprobación de esa información y ha cambiado su visión sobre la vida. Antes, buscaba ideales por los cuales luchar, hoy intenta vivir de la mejor manera posible solicitando repuestas y soluciones eficientes al Estado.

Por eso, la comunicación política constituye un cambio importantísimo en la política. El “hacer público” en reconocimiento del otro es, a nuestro entender, la esencia de la

² Grupo Junín está conformado por la Municipalidad de Junín (90 %), la Sociedad de Comercio e Industria (5%) y la mutual de empleados municipales (5%). Hasta el momento sólo brindaba el servicio de gas natural. A partir de junio del 2007 comenzó a ofrecer el servicio de Internet a través del producto Acerca. Espera incorporar a corto plazo el servicio de telefonía y el de señal de televisión. Este último está supeditado a obtener la licencia correspondiente para poder operar.

comunicación política. El otro es el vecino, el que genera nuevas demandas, el que integra el espacio de lo público y busca ser integrado, con su aquí y ahora, al debate del amplio campo de la política.

El mayoritario acceso a los medios de comunicación, conjuntamente con la circulación de información; el otro, el vecino, comienza a sentirse parte del debate y demanda un lugar dentro de la arena política: el de ser escuchado y el de estar informado.

Comunicación política es participación Desde el gobierno local de Junín, no sólo hemos creado las herramientas para que los ciudadanos se comuniquen mejor con nuestro gobierno, sino que se han creado y se continúan creando los espacios para que puedan comunicarse, integrarse, escucharse; revalorizando el papel de los propios ciudadanos en la construcción de una ciudadanía democrática.

Gobierno local de Junín: Comunicación: De la teoría a la práctica

En diciembre del 2003, Junín estaba recién saliendo de la crisis nacional vivida. Asumimos nuestro gobierno luego de 20 años de gestión de un mismo intendente. Nos encontramos entonces con una gran parte de la sociedad temerosa al cambio en el estilo de hacer política y de hacer gobierno: frente al gobierno municipal de administración y concentración personal de poder, nosotros propusimos un gobierno local de diálogo, apertura, participación.

Sin canales de participación abiertos al vecino, la construcción no ha sido ni es fácil. No sólo se instrumentaron y siguen instrumentando herramientas de diálogo, sino que también sigue siendo necesario movilizar a una comunidad a la que nunca se la invitó a integrarse al debate sobre el diseño del Junín que queremos hoy y que aspiramos tener mañana para nuestros hijos.

Por ello, el Programa de Auditoría Ciudadana fue un valioso instrumento que nos permitió conocer las aspiraciones e indicadores de nuestras instituciones y de nuestros vecinos. Con convicción nos sumamos al programa que nos estableció el panorama sobre el cual teníamos que empezar a trabajar y hoy seguimos trabajando.

Comunicar nuestro gobierno fue uno de los primeros compromisos que asumimos en el 2003. Pilar de la democracia, la comunicación de los actos de gobiernos es el primer paso para construir, consensuar, disentir. No se debate sobre lo que no se sabe.. No se sostiene lo que no se conoce. Comunicar es transparencia. Comunicamos para mejorar, entre todos, nuestra democracia, nuestra ciudadanía.

2003 – 2004

Más allá de la relación directa con los medios de comunicación y sus periodistas – que continuamos y profundizamos - nos propusimos pensar, diseñar y materializar los productos necesarios para establecer una comunicación directa con el ciudadano.

De esta manera se originaron volantes, folletos, afiches, avisos televisivos y radiales que sirvieron a la hora de informar, prevenir, invitar. Algunos ejemplos: información sobre horarios y recorridos de recolección de residuos, campañas de vacunación, de uso de casco, sobre la importancia de la lactancia materna, horarios de atención en unidades sanitarias, agenda cultural, entre otros.

También se instrumentó una línea telefónica gratuita, contacto directo con el vecino para recepcionar reclamos, quejas y sugerencias.

En un trabajo paralelo, se comenzó a trabajar la página web, que hasta el momento no había recibido mayor atención. La renovación fue total. Se incorporó información de utilidad para el vecino: se incluyó el digesto municipal (base de datos en el que se encuentran todas las ordenanzas por número y por tema), los partes de prensa, las agendas de actividades, datos y teléfonos y direcciones útiles para el juninense y para el turista, se creó una herramienta para contactarse directamente con el intendente.

Es importante tener en cuenta que la comunicación brindada tiene una coherencia estética que obedece a ordenar la lectura de los vecinos, con el fin de conocer, a partir de la misma propuesta visual quién es el emisor de la comunicación.³

Conjuntamente, se fortalecieron los ya existentes espacios debate, a la vez que se incentivó la creación de nuevos espacios de participación y diálogo: Padres en Acción, motorizado por la Secretaría de Acción Social a partir de la preocupación de padres en la educación de sus hijos adolescentes y la Oficina de Defensa del Consumidor.

En respuesta a las demandas de los empresarios textiles, se creó la Asociación de Confeccionistas con el fin de diseñar e impulsar, en forma conjunta, las políticas de incentivo del sector.

Con el mismo espíritu de búsqueda de consenso e integración, se formó el Consorcio del área centro conformado por los propietarios de los comercios de la calle principal. El objetivo primordial del grupo fue participar de las medidas que luego se adoptaron en la remodelación del área centro, iniciativa varias veces postergada por el anterior gobierno ante la falta de consenso. Las obras se inauguraron el 27 de agosto del 2006. Participaron de los festejos cerca de 30.000 personas.

³ Las áreas de Comunicación (creada durante la actual gestión) y Prensa llevan a cabo estas tareas.

Por primera vez se utilizó la consulta pública (diciembre 2004), herramienta democrática que permitió que los vecinos de los pueblos que conforman el partido de Junín ⁴ votaran a sus delegados, otrora elegidos por el intendente. ⁵ Los vecinos hicieron uso del voto electrónico y aunque la elección no era vinculante, fueron nombrados delegados los elegidos por sus vecinos.

También el Plan Alerta ha sido una iniciativa conjunta con los vecinos y las fuerzas policiales para, a través de la prevención solidaria, poder trabajar para disminuir los índices de inseguridad, basado en la solidaridad de cada vecino.

Si bien la Agencia de Desarrollo había sido creada con anterioridad, desde la actual gestión se fomentó el trabajo de esta comisión integrada por los representantes de las instituciones intermedias productivas de Junín.

Octubre 2004. Programa de Auditoría Ciudadana. Reformulación de políticas comunicación y participación

A partir de las aspiraciones acordadas en los encuentros del Foro Cívico coordinado por el Programa de Auditoría Ciudadana, se llevaron acciones concretas con el fin de responder y satisfacer las demandas expresadas por los ciudadanos de Junín tanto en el foro Cívico como en los datos obtenidos en la recolección de información llevada a cabo por los equipos técnicos del Programa. ⁶

Si bien el 45 por ciento de los entrevistados está satisfecho con la información que recibe, el mismo porcentaje opina lo contrario. Para sanar esta deficiencia, se llevaron a la práctica las siguientes acciones:

- Edición de El Local, periódico mensual que llega a todos los hogares de Junín (se editan 32.000 ejemplares) con información de todas las acciones del gobierno local. Se incluyen datos de utilidad (agenda de actividades, horarios de atención en unidades sanitarias, obras en marcha, obras ejecutadas). Se privilegian las acciones del gobierno en los barrios, con el objeto de integrar a la ciudad a partir del conocimiento de lo que ocurre en los distintos lugares.

⁴ Integran el distrito las siguientes localidades: Agustín Roca, Morse, Saforcada, Fortín Tiburcio y Agustina. También los parajes La Agraria y Laplacette.

⁵ Facultad que según la ley de Municipalidades es exclusiva del intendente municipal.

⁶ En Junín se utilizaron los siguientes métodos de recolección de datos: grupos focales, entrevistas a informantes claves, encuesta domiciliaria y análisis de documentación y archivos brindados por el municipio.

- Aumento de la edición de folletería que contiene información útil para los vecinos (planes de pago, cronogramas de vencimientos, prevenciones para las distintas enfermedades o accidentes, agendas de eventos, entre otros). Estos son entregados en algunos casos casa por casa y/o en espacios de gran concurrencia y/o en puntos de concentración del público al que deseamos informar.
- Aumento de la información brindada a través de los medios radiales y televisivos. Esta medida se desprende de los datos que nos indican que en un gran porcentaje de los juninenses (67 por ciento) se informa a partir de estos medios.
- Emisión semanal en el canal de aire del noticiero Documento local, que incluye toda la información relacionada con el gobierno local. Hay entrevistas a los protagonistas de la noticia, que lejos de ser los funcionarios, son los propios vecinos.
- Incorporación de nuevas herramientas e información en el sitio de internet oficial del gobierno local:

*A partir de la web, del link Junto al vecino, hoy se pueden realizar consultas, sugerencias y reclamos.

*Se anexó toda la información generada a partir de distintos programas (el informe de Auditoria ciudadana, el Censo Nacional Económico, la Encuesta de Hogares, etc.)

*Toda la información sobre ingresos y egresos puede encontrarse en www.junin.gov.ar

*Se incorporaron los links de otras instituciones locales y de programas de la Red Urbal

*A través de la web hoy pueden realizarse algunos trámites y esperamos en tres meses haber podido enlazar todas las áreas para que la mayoría de los trámites municipales puedan llevarse a cabo a través de la web.

*Gracias al programa de Gobierno electrónico de la red Urbal se está trabajando para diseñar y luego incorporar a la web herramientas de participación tales como foros y blogs.

*Creación de expedientes y legajos digitales y su seguimiento a través de la web

- Se creó la Dirección de Relaciones con la Comunidad, con el fin de articular las demandas de participación de los ciudadanos.
- Se revitalizó el Consejo del Discapacitado, que si bien había sido creado por ordenanza en el año 1999 nunca se había instrumentado. En el mismo participan organizaciones intermedias y representantes del gobierno local.

- Se creó el Consejo de Promoción y Protección de los Derechos del menor y los adolescentes. En este participan organismos oficiales y ONGs que se ocupan de esta materia.
- Se creó el Consejo de la Tercera edad. Conformado por centros de jubilados lleva a cabo actividades de integración, recreación y defensa de sus derechos.
- Con la experiencia exitosa de la Asociación de Confeccionistas, se creó la Asociación Metal Mecánica, conformada por empresarios que invierten en la compra de maquinarias para la conformación de una escuela donde capacitar sus empleados y desocupados para que aprendan un oficio.
- Luego de varias reuniones en busca del consenso, se logró conformar el Mercado Artesanal Juninense, que en pleno centro de la ciudad promociona y comercializa los productos de 30 artesanos locales.
- En breve volverá a convocarse el Foro Cívico con el fin de delinear las pautas para el desarrollo de la campaña electoral en vistas a las elecciones de octubre 2007.

Nuevos desafíos

Desde el gobierno local de Junín estamos convencidos de que la mejora de la calidad de la instituciones democráticas sólo puede lograrse a partir de una mayor participación.

Las últimas crisis por las que ha atravesado nuestro país han condicionado el ánimo de los ciudadanos, que muchas veces desean participar pero no encuentran las herramientas, los caminos para hacerlo. Es el deber de quienes estamos y actuamos en representación de nuestros ciudadanos abramos cada vez más puentes de participación, que integren y mejoren el debate sobre los temas que nos ocupan.

En el mismo informe de Auditoría Ciudadana, los consultados argumentan su falta de participación en la falta de tiempo. Las demandas del mundo actual nos hacen pensar que son excusas justificadas. Por ello, desde nuestro gobierno local estamos ideando y sumando nuevas herramientas de participación – sin dejar de lado el incentivo de las tradicionales – adecuadas a nuestro tiempo. Las mismas tendrán como eje central las nuevas tecnologías. Para ello debemos garantizar el acceso equitativo a las mismas. Ese es el camino por el que ya empezamos a transitar.

