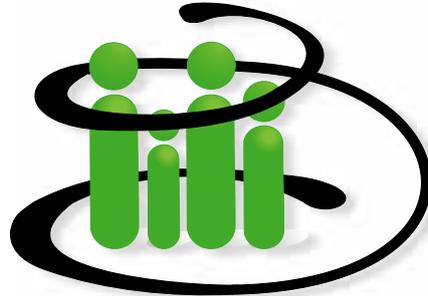








Subsecretaría para la Reforma Institucional  
y Fortalecimiento de la Democracia  
Jefatura de Gabinete de Ministros  
**PRESIDENCIA DE LA NACION**



**AUDITORIA CIUDADANA**  
CALIDAD DE LAS PRACTICAS  
DEMOCRATICAS EN MUNICIPIOS

Informe sobre la  
Calidad de las Prácticas  
Democráticas de  
**General Pico**  
Provincia de La Pampa  
República Argentina

[www.auditoriaciudadana.gov.ar](http://www.auditoriaciudadana.gov.ar)  
(54 11) 4342 3921 / 3960



# Prólogo

En agosto de 2003 cuando asumimos la Subsecretaría para la Reforma Institucional y Fortalecimiento de la Democracia aún resonaba el reclamo ¡Que se vayan todos! Desconfianza, confrontación, resentimiento. Ciudadanía vaciada de política, política vaciada de sociedad civil. Divorcio que dificulta cualquier posibilidad de construcción colectiva.

Desde la Subsecretaría comenzamos a trabajar para mostrar que el sistema democrático necesita de buenas instituciones y que éstas deben construirse entre todos los actores sociales. Si otros países con igual o similar tiempo de desarrollo histórico, iguales o menores recursos que la Argentina gozan de mejor calidad de vida ¿a qué se debe? Se debe a que son países que han sabido organizar su vida pública, que tienen un sistema de normas -reglas de juego- que todos respetan y mecanismos para hacerlas cumplir. Es decir, tienen buenas instituciones o, lo que es lo mismo, buena calidad democrática.

Decidimos entonces, “medir” la calidad de la democracia y hacerlo en los municipios por ser estos el primer lugar donde se ejercita y concreta la democracia y porque la cercanía hace más accesibles los cambios. Si podemos medir, podemos cambiar, podemos perfeccionar. Es una tarea que no puede ser realizada solamente por el gobierno local o solamente por la ciudadanía porque las reglas de juego son de todos y para todos. Pero, ¿para qué meternos con algo tan abstracto como la “calidad” de la democracia? Para vivir mejor. Porque si tenemos mejor democracia tendremos menos pobreza, menos desempleo, mayor seguridad, recursos mejor utilizados. Seremos más felices.

La metodología que nos permite medir la calidad institucional es la Auditoría Ciudadana. A través de ella, la comunidad -gobernantes y gobernados-, contrasta lo que anhela como ideal con lo que en realidad tiene e imagina la manera de acercarse a esa aspiración. Ciudadanos mirándose a sí mismos, gobernantes mirándose a sí mismos es el primer ejercicio para poder mirarse recíprocamente y recuperar la confianza necesaria para soñar y hacer juntos esa comunidad.

Podrían medirse todas las prácticas de la democracia pero elegimos cuatro que consideramos esenciales para la vida comunitaria.

- La cultura cívica, para ver, entre otras cosas, qué valores democráticos se reconocen, qué derechos, qué deberes y cómo se enseñan y practican estos temas en el ámbito escolar o en la educación informal.
- La participación ciudadana, con sus dos caras, la que promueve el gobierno y la que el ciudadano ejercita.
- El trato al ciudadano, que indaga la formación y capacitación de los funcionarios públicos y el respeto en la interacción entre éstos y los ciudadanos.
- La rendición de cuentas, también con sus dos caras, las acciones que el gobierno realiza para informar sobre su gestión y el grado en que la ciudadanía exige esa información.

La “medición” de la Auditoría es un proceso de aproximadamente ocho meses que involucra a la ciudadanía y a su gobierno integrándolos en un Foro Cívico que es el espacio donde se debate, se reconoce y se estudia la situación real de ese municipio en relación a las prácticas auditadas mientras, paralelamente, un equipo técnico realiza encuestas, grupos focales, entrevistas y estudios de la normativa vigente, elementos todos que se unifican para conformar un informe que se convierte en la mejor radiografía cívica de esa comunidad. Esta “radiografía”, previamente difundida y analizada, es presentada en una Audiencia Pública. Gobierno y ciudadanía exponen las propuestas y proyectos necesarios para abordar los desafíos que ese diagnóstico les impone. En una posterior etapa de cooperación y articulación con otros gobiernos locales, con áreas del gobierno provincial o nacional, con organismos internacionales o gobiernos extranjeros, esos proyectos comienzan a hacerse realidad.

Se instala un círculo virtuoso: gobierno y ciudadanía trabajando juntos recrean vínculos de confianza, la confianza permite aceptar debilidades propias y potenciar fortalezas, aparece el mejor terreno para la elaboración de proyectos conjuntos, la ciudadanía siente que participa en el proceso de decisiones públicas, el gobierno se siente relegitimado, se genera más confianza... El mismo círculo virtuoso que en otras comunidades de alta calidad de vida hombres y mujeres recrean cuidando el planeta, cuidando a los otros, cuidándose a sí mismos, trabajando juntos, viviendo mejor.

**Marta Oyhanarte**  
Subsecretaria para la Reforma Institucional y  
Fortalecimiento de la Democracia

**PRESIDENTE DE LA NACION**

Dr. Néstor C. Kirchner

**JEFE DE GABINETE DE MINISTROS DE LA NACION**

Dr. Alberto A. Fernández

**SECRETARIO DE GABINETE Y RELACIONES PARLAMENTARIAS**

Dr. Juan Carlos Pezoa

**SUBSECRETARIA PARA LA REFORMA INSTITUCIONAL Y FORTALECIMIENTO DE LA  
DEMOCRACIA**

Dra. Marta Oyhanarte

**PROGRAMA AUDITORIA CIUDADANA**

Lic. Pamela Niilus  
*Coordinadora Nacional*

Dra. Marcela Lacueva Barragán  
*Coordinadora Técnica*

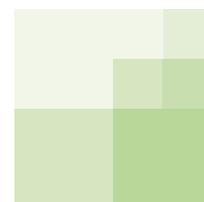
Lic. María Laura Escuder  
*Responsable Región Norte*

Lic. Pablo Yoder  
*Responsable Región Centro*

Lic. Florencia Azubel  
*Responsable Región Sur*

**Equipo Técnico**

Dr. Mauricio Bartolomé  
Sra. Sandra Bassano  
Lic. Matías Bianchi  
Lic. Valeria González Balaguer  
Dra. Romina Grinberg  
Tec. Indiana Piazzese  
Lic. Noemí Pulido (AG)  
Lic. Diana Scialpi





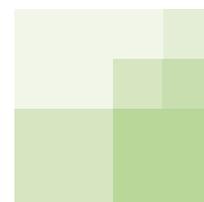
## CONSEJO ASESOR DEL PROGRAMA

### Academia

**GUILLERMO O'DONNELL**  
Universidad de Notre Dame (EU)  
**JORGE VARGAS CULLELL**  
Universidad Nacional de Costa Rica  
**CARLOS ACUÑA**  
Universidad de San Andrés  
**SERGIO BERENSZTEIN**  
Universidad Torcuato Di Tella  
**BERNARDO BLEJMAR**  
Universidad de Belgrano  
**MARTIN BÖHMER**  
Universidad de San Andrés  
**MARCELO CAVAROZZI**  
Universidad Nacional de San Martín  
**DANIEL CRAVACUORE**  
Universidad Nacional de Quilmes  
**OSVALDO IAZZETTA**  
Universidad Nacional de Rosario  
**ROBERTO SABA**  
Universidad de Buenos Aires  
**CATALINA SMULOVITZ**  
Universidad Torcuato Di Tella  
**MARIA LAURA TAGINA**  
Universidad Nacional La Matanza  
**TOMAS VÁRNAGY**  
Universidad de Buenos Aires  
**DANIEL ZOVATTO**  
Internacional IDEA

### Organizaciones de la Sociedad Civil

**CIPPEC**  
Nicolás Ducoté  
**FUNDACION CAMBIO DEMOCRATICO**  
Graciela Tapia  
**FUND. COMPROMISO CIUDADANO**  
Norberto Borzese





## Índice general

Introducción .....	13
Primera Parte .....	15
Datos sobre el Municipio de General Pico .....	17
Ubicación Geográfica .....	19
Información Demográfica y Social .....	19
Información Económica .....	21
Información Institucional .....	22
Protagonistas de la Auditoría Ciudadana en General Pico .....	23
Participantes del Foro Cívico de General Pico .....	25
Gobierno de General Pico .....	26
Cronología de la Auditoría Ciudadana en General Pico .....	27
Acuerdos del Foro Cívico de General Pico .....	31
Métodos de recolección de la información .....	37
Grupos Focales .....	39
Encuesta Domiciliaria .....	40
Entrevistas a referentes clave .....	40
Recopilación y análisis de la documentación del Municipio .....	40
Segunda Parte .....	41
Cultura cívica democrática .....	43
Indicador 1.1 .....	46
Indicador 1.2 .....	51
Indicador 1.3 .....	54
Indicador 1.4 .....	55
Indicador 1.5 .....	56
Indicador 1.6 .....	57
Indicador 1.7 .....	58
Evaluación y Conclusiones .....	59
Participación ciudadana en las políticas públicas .....	61
Indicador 2.1 .....	64
Indicador 2.2 .....	64
Indicador 2.3 .....	65
Indicador 2.4 .....	67
Indicador 3.1 .....	67
Indicador 3.2 .....	69
Indicador 3.3 .....	70
Indicador 3.4 .....	70
Indicador 3.5 .....	71
Indicador 3.6 .....	71
Evaluación y Conclusiones .....	73

<b>Trato al ciudadano</b> .....	<b>75</b>
Indicador 4.1.....	78
Indicador 4.2.....	78
Indicador 4.3.....	78
Indicador 4.4.....	81
Indicador 4.5.....	82
Indicador 5.1.....	82
Indicador 5.2.....	84
Indicador 5.3.....	85
Indicador 6.1.....	86
Indicador 6.2.....	87
Indicador 6.3.....	88
Evaluación y Conclusiones .....	89
<b>Rendición de cuentas</b> .....	<b>91</b>
Indicador 7.1.....	94
Indicador 7.2.....	94
Indicador 7.3.....	95
Indicador 7.4.....	96
Indicador 7.5.....	96
Indicador 7.6.....	97
Indicador 8.1.....	97
Indicador 8.2.....	98
Indicador 8.3.....	99
Indicador 8.4.....	100
Evaluación y Conclusiones .....	103
<b>Tercera Parte</b> .....	<b>105</b>
<b>Audiencia Pública</b> .....	<b>107</b>
Cuadro de propuestas del Foro Cívico de General Pico .....	125

# Introducción

La democracia argentina ya lleva más de dos décadas sin rupturas autoritarias en su régimen político, pero aún conserva falencias en la organización del Estado y sus relaciones con la ciudadanía. La crisis de diciembre de 2001, en sus expresiones político-institucionales y económico-sociales, dejó como saldo algunas certezas: quedó expuesta la debilidad de nuestras instituciones democráticas y también reveló que, en nuestro país, la ciudadanía carece de medios eficaces para exigir a quienes los gobiernan que rindan cuenta de sus acciones, las oportunidades institucionales para participar en las decisiones públicas son escasas y, cuando existen, poco relevantes y que la ciudadanía carece o desconoce los medios para defenderse y reparar los daños que se derivan de las violaciones a sus derechos.

Entre los antecedentes comparados que estudiamos, nos adentramos, sobre todo, en la Auditoría Ciudadana de la Calidad de la Democracia en Costa Rica. Tomamos contacto con Guillermo O'Donnell y Jorge Vargas Cullell -conocedores clave de la experiencia costarricense-, de quienes recibimos valiosos aportes que nos permitieron articular la experiencia de la Auditoría Ciudadana de Costa Rica con nuestra idea para la Auditoría Ciudadana en los municipios argentinos. Una parte importante del éxito ya logrado se debe a estos antecedentes. Pero, a diferencia de Costa Rica donde la iniciativa surgió de la sociedad civil y la experiencia se realizó abarcando a todo el país de una vez, en la Argentina, trabajamos desde el Estado por entender a éste como actor fundamental en la construcción de la calidad institucional y decidimos hacerlo por etapas a fin de sistematizar y perfeccionar la metodología a medida que se fueran concretando auditorías en distintos lugares del país. También, a diferencia de aquel país, finalizado el procedimiento formal de la auditoría continuamos ligados a la comunidad local a través de un proceso de cooperación y articulación que intenta facilitar un círculo virtuoso de acciones y proyectos de mejora continua de su calidad democrática.

Asimismo, para garantizar el compromiso intelectual de actores imprescindibles y sostener el rigor científico y la imparcialidad a lo largo del proceso, constituimos un Consejo Asesor integrado por prestigiosos académicos de universidades públicas y privadas y por representantes de Organizaciones No Gubernamentales especializadas en el desarrollo de proyectos de construcción de ciudadanía.

## Auditar la democracia con la ciudadanía

La *Auditoría Ciudadana* es un método para investigar y evaluar participativamente la vida política de un país. Por definición, una *auditoría* debe contrastar la realidad con ciertos *parámetros* a fin de examinar su grado de cumplimiento mediante una evaluación que se realiza en el marco de determinadas reglas formales. En el caso de la *auditoría ciudadana*, se trata de examinar prácticas democráticas previamente identificadas y emitir una opinión informada sobre ellas. Esta evaluación, contiene tanto información objetiva relevada a través de diversos métodos, como percepciones y opiniones expresadas por las comunidades que en ellas participan.

El *Programa Auditoría Ciudadana de la Calidad de las Prácticas Democráticas en Municipios*, apuesta a resignificar la relación entre gobernantes y gobernados mediante la promoción de la participación, del ejercicio responsable de la ciudadanía y de la gestión transparente y eficiente de los gobiernos. Asimismo, adquiere un carácter educativo al propiciar, en cada comunidad, una deliberación pública acerca de la calidad de la democracia, los valores que ella encarna y los desafíos pendientes.

Los municipios constituyen la instancia de poder formal más próxima a los ciudadanos y con mayor potencial para actuar sobre la articulación entre las instituciones públicas y la comunidad.

El Programa busca brindar a la ciudadanía y a los gobiernos locales un mapa de fortalezas y debilidades elaborado sobre la base de sus propias deliberaciones y opiniones, como así también las herramientas necesarias para implementar medidas que contribuyan al aumento de la calidad de las prácticas democráticas.

Por *prácticas democráticas*, entendemos el modo en que un Estado organiza sus instituciones y las relaciones que establece con la sociedad. El Programa focaliza su atención en cuatro prácticas: **cultura cívica democrática, participación ciudadana en las políticas públicas, trato al ciudadano y rendición de cuentas**<sup>1</sup>, por considerarlas esenciales para la consolidación de las instituciones de la democracia, y que definimos así:

La *cultura cívica democrática* es el conjunto de valores, creencias y prácticas que alimentan las relaciones entre ciudadanos e instituciones en una democracia. En esa cultura se sustenta el sistema legal que establece y respalda los derechos y libertades de las personas y que prohíbe que cualquier ciudadano o institución del Estado esté por encima de la ley<sup>2</sup>.

La *participación ciudadana en las políticas públicas* describe, por un lado, el grado en que las normas crean oportunidades para la intervención de los ciudadanos en la gestión pública y, por el otro, el grado en que éstos hacen uso efectivo de esas oportunidades para influir en la toma de decisiones dentro de las instituciones del Estado y exigir información sobre la marcha o resultados de las políticas o presentar denuncias ante las instancias de control.

El *trato al ciudadano* refiere el modo que adquiere la interacción que se establece entre las instituciones públicas – a través de sus agentes- y la ciudadanía, y que debe cumplir con dos condiciones: que se reconozca y respete la dignidad de las personas y que esté sujeta a un marco legal y administrativo aprobado mediante normas democráticas. Debe aclararse especialmente que el concepto de trato al ciudadano que se utiliza aquí, refiere no tanto a la eficacia y eficiencia institucional, es decir a la *diligencia*, como a la *dignidad* con que se trata a las personas<sup>3</sup>.

La *rendición de cuentas* comprende, por un lado, las acciones que realiza un gobierno y su administración para informar responsablemente a la ciudadanía sobre los planes, procesos y resultados de su gestión administrativa, financiera y política y, por el otro, el grado en que la ciudadanía exige estas explicaciones.

Para tender puentes entre ciudadanos y gobiernos, la *auditoría ciudadana* estimula el debate cívico, promueve la participación ciudadana en los asuntos públicos y, sobre esa base, contribuye al mejoramiento de la gestión municipal y de la democracia local. La auditoría ciudadana es una herramienta de participación que puede adaptarse a la realidad, a la cultura y a las necesidades de cada comunidad, vale decir que puede utilizarse para evaluar otros temas que expresen preocupaciones de la comunidad (salud, educación, seguridad, entre otros) y respecto de los cuales sea necesario y útil contar con un diagnóstico que facilite la formulación de propuestas de cambio.

La Primera Etapa del Programa se llevó a cabo en los municipios de Pergamino (Provincia de Buenos Aires) y Rafaela (Provincia de Santa Fe) y se realizó con el auspicio del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

La Segunda Etapa fue co-financiada por el Gobierno Nacional y el PNUD a través del Fondo Temático Fiduciario para Gobernabilidad Democrática (DGTTF por sus siglas en inglés) y recibió el auspicio del Instituto Internacional para la Democracia y la Asistencia Electoral (IDEA). Los diez municipios incluidos fueron: **Olavarría** (Provincia de Buenos Aires), **Palpalá** (Provincia de Jujuy), **Junín** (Provincia de Buenos Aires), **Galeguaychú** (Provincia de Entre Ríos), **Roque Sáenz Peña** (Provincia del Chaco), **San Martín de los Andes** (Provincia del Neuquén), **General Pico** (Provincia de La Pampa), **Luján de Cuyo** (Provincia de Mendoza), **Morón** (Provincia de Buenos Aires) y **Pirané** (Provincia de Formosa).

Al momento de escribir estas líneas hemos iniciado la tercera etapa del programa incluyendo otras localidades a lo largo y ancho de la República Argentina a fin de cumplir con el objetivo propuesto de abarcar en la presente gestión una cantidad de municipios que cubran, en conjunto, 13.000.000 de habitantes, es decir, alrededor del 30 % de la población total del país.

1. Estos cuatro temas se evalúan en las cuatro etapas del programa, que finalizará en el año 2007 y que abarcará aproximadamente a 100 Municipios de todo el país, cubriendo una población de 13 millones de argentinos (30% de la población total del país).

2. O'Donnell, G. 2003. *Democracia, Desarrollo Humano y Derechos Humanos*, en O'Donnell, G et al. 2003, op. cit. pp.72,73.

3. Esquivel, Max y Guzmán, Juan. 1999. El Trato Ciudadano en Costa Rica. Apuntes sobre la convivencia cotidiana de la democracia. En [www.estadonacion.or.cr/Calidad02/Word-Pdf/Invest-tematicas/Esquivel,Guzman\\_trato.PDF](http://www.estadonacion.or.cr/Calidad02/Word-Pdf/Invest-tematicas/Esquivel,Guzman_trato.PDF).

# PRIMERA PARTE

## LA AUDITORÍA CIUDADANA EN GENERAL PICO

Datos sobre el Municipio de General Pico

Protagonistas de la Auditoría Ciudadana en General Pico

Cronología de la Auditoría Ciudadana en General Pico

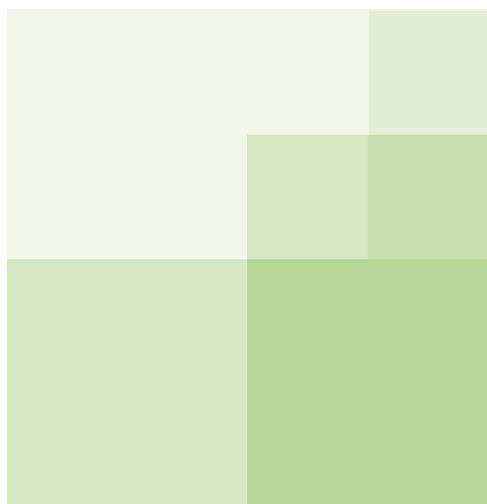
Acuerdos del Foro Cívico de General Pico

Métodos de recolección de la información



## PRIMERA PARTE

# Datos sobre el Municipio de General Pico





# Datos sobre el Municipio de General Pico

## Ubicación Geográfica

El Municipio de General Pico se encuentra ubicado al noreste de la Provincia de La Pampa. Fundado en 1905, su nacimiento se debe principalmente al cruce de vías del ferrocarril que va en dirección oeste y sur. Esta ciudad, segunda en tamaño e importancia de la provincia, debe su nombre al General Eduardo Gustavo Pico, militar que fuera gobernador de La Pampa entre 1891 y 1899. General Pico es la cabecera del departamento Maracó (vocablo mapuche que significa “Aguada de la Liebre”), y abarca una superficie de 2555 km<sup>2</sup>.



## Información Demográfica y Social<sup>4</sup>

General Pico tiene una población de 54.699 habitantes<sup>5</sup>. La densidad es de 21.4 habitantes por Km<sup>2</sup> con una población urbana cercana al 98%. La estructura por edades de la población, es la siguiente: el 45% tiene menos de 24 años, el 36,6% entre 25 y 44 años y el 18,4% tiene más de 55 años.

En General Pico hay 17.179 hogares<sup>6</sup>, de los cuales el 83.7% reside en viviendas con buenas condiciones de habitabilidad. A su vez, el 77% de la población tiene servicio de agua potable mediante tratamiento de cloración.<sup>7</sup>

4. Fuente: Sitio de Internet de la Municipalidad de General Pico ([www.generalpico.gov.ar](http://www.generalpico.gov.ar)) e INDEC.

5. Fuente: Sitio de Internet del Ministerio del Interior ([www.mininterior.gov.ar](http://www.mininterior.gov.ar)).

6. Fuente: INDEC. Censo Nacional de Población, Hogares y Vivienda 2001.

7. Fuente: INDEC. Censo Nacional de Población, Hogares y Vivienda 2001.

## Educación

En General Pico hay 49 establecimientos educativos: 23 corresponden al 1er ciclo de la EGB, 23 corresponden al 2do ciclo de la EGB, 7 son Unidades Educativas del 3er ciclo de la EGB, 8 de Polimodal y 6 son establecimientos especiales. Las facultades de Ciencias Humanas, de Ingeniería y de Veterinaria de la Universidad Nacional de La Pampa tienen sede en esta ciudad. A su vez, el Municipio dispone de dos institutos de enseñanza terciaria: el Instituto Hernandarias y el Instituto Superior de Enseñanza Física.

En el departamento de Maracó, 1.180 alumnos cursan el nivel inicial, 9.592 el nivel básico (primario), 2.839 el nivel medio (Polimodal), 599 el nivel terciario y unos 2800 alumnos cursan estudios universitarios. El nivel de instrucción alcanzado por la población mayor de 15 años de edad (37.687 hab.)<sup>8</sup> es el siguiente: el 16,3% no tiene instrucción o tiene el primario incompleto, el 52,6% tiene primario completo pero secundario incompleto, el 23% tiene secundario completo pero universitario incompleto y el 8% tiene estudios terciarios o universitarios completos.

Por otra parte, la Dirección de Cultura y Educación del Gobierno Municipal es un organismo que se encarga de organizar las actividades culturales de recreación, talleres de capacitación, exposiciones, recitales, y de administrar la Biblioteca Popular “José Manuel Estrada” y el Museo Regional “Maracó”. Estas actividades se complementan con otras iniciativas culturales del Municipio, que cuenta con un teatro, un cine, seis clubes deportivos, un hipódromo, un museo y dos bibliotecas. Asimismo, el Municipio de General Pico posee un Instituto Municipal de Bellas Artes del cual ya han egresado más de 600 alumnos de las carreras de bibliotecología, museología, archivología, diseño de parques y jardines, profesorado en artes visuales y asistente social.

## Salud<sup>9</sup>

En la ciudad de General Pico se encuentra el Hospital Provincial “Gobernador Centeno”, que posee 99 camas de internación. Asimismo, en el Municipio hay siete centros de salud: Mauricio Knobel, Del Este, Energía y Progreso, Frank Allan, Ignacio Rucci, Guillermo Brown y Dr. Petit de Meurville.

El Gobierno Municipal implementa el Servicio de Emergencias Médicas (S.E.M.), el Servicio Aéreo de Emergencias Médicas (S.A.E.M.) y administra el Centro de Salud para la Tercera Edad “Dr. Salvador Abudara”, el Consultorio Oncológico, el Hospital de Día, el Laboratorio para la Fabricación de Medicamentos Genéricos y el Programa de Transplante en la Provincia de La Pampa. También hay dos instituciones de salud privadas: la Clínica Argentina y la Clínica Regional.

## Empleo

La población ocupada de General Pico es de 18.890 personas<sup>10</sup>, lo cual representa el 34% de la población y el 48% de la población mayor de 14 años. De ese grupo, el 28% es empleado u obrero del sector público y el 40% del sector privado. La desocupación según el Censo de 2001 es del 12,5%. El 15,5% es jubilado o pensionado.<sup>11</sup>

Asimismo, en la ciudad existen 2 bolsas de trabajo que proveen información sobre empleos ofrecidos: una en la Municipalidad de General Pico y la otra en la Corporación Industrial Comercial Agraria Regional (C.I.C.A.R).

## Programas Sociales<sup>12</sup>

El Gobierno Municipal gestiona diversos programas sociales a través de distintos organismos. Entre los más destacados se encuentran:

8. Fuente: INDEC. Censo Nacional de Población, Hogares y Vivienda 2001.

9. Fuente: sitio de Internet de la Municipalidad de General Pico ([www.generalpico.gov.ar](http://www.generalpico.gov.ar)).

10. Fuente: INDEC. Censo Nacional de Población, Hogares y Vivienda 2001.

11. Fuente: sitio de Internet de la Zona Franca de La Pampa ([www.zflapampa.com.ar](http://www.zflapampa.com.ar)).

12. Fuente: sitio de Internet de la Municipalidad de General Pico ([www.generalpico.gov.ar](http://www.generalpico.gov.ar)).

**Servicios Sociales de Base:** son dependencias municipales de acceso directo de la población y están situadas en los lugares donde se verifican las mayores necesidades. Actualmente el municipio posee diez establecimientos. Allí se gestionan prestaciones sociales y se desarrollan las actividades contempladas en cada programa de la Secretaría de Desarrollo Social. Se asiste a familias carenciadas con colchones, camas, ropa, kerosén, gas, frazadas, útiles, pasajes, calzado, bolsa de alimentos, leche, alimentos especiales (diabéticos, enfermos) y becas.

Todas estas prestaciones son asentadas en una base de datos a la que cualquier ciudadano puede acceder y verificar los datos de los beneficiarios y de las prestaciones obtenidas.

**Dirección de Mujer, Infancia y Familia:** Esta Dirección realiza acciones dirigidas a desarrollar programas de prevención y promoción social, destinados a toda la población y, a su vez, busca minimizar los factores de riesgo a los que están expuestos los sectores más vulnerables de la sociedad. La población objetivo está constituida por niños, adolescentes, mujeres, personas mayores, discapacitados y población de alto riesgo en general. Esta Dirección está organizada en departamentos: Mujer, Infancia, Discapacidad y Tercera Edad, cada uno de los cuales desarrollan programas focalizados o generales según corresponda.

Algunos de los programas sociales que implementa este Municipio son:

**Centro Tecnológico Comunitario:** El C.T.C es una red informática local conectada a Internet. Posee un Sistema Permanente de Capacitación y un Sistema de Desarrollo de Contenidos para que comunidades de escasa demografía, desfavorable localización geográfica o adversas condiciones sociales accedan a nuevas tecnologías. Este programa es provincial, y en General Pico hay dos sedes receptoras: Rucci y Don Bosco. Los servicios que brindan los CTC son: atención al público en consultas informáticas, proyectos escolares, utilización de los equipos, cursos de capacitación en programas específicos, capacitación informática a docentes de todos los niveles y desarrollo de programas sociales. Comenzaron su funcionamiento el día 26 de mayo de 2000.

**Comedores Comunitarios:** El objetivo general de este programa es atender las necesidades nutricionales de niños y otros miembros de familias que, por insuficiencia de recursos económicos no puedan abastecerse de una adecuada alimentación. Los comedores brindan el servicio de almuerzo diario de lunes a sábado.

**Jardines Maternales:** El objetivo general de este programa es ofrecer un servicio educativo-social que, complementando la acción familiar, permita al niño ejercer su derecho a la socialización, el aprendizaje, la creatividad y la igualdad de oportunidades. Las familias de los sectores menos favorecidos de la comunidad que presentan carencias económicas, socio-culturales y afectivas, constituyen la población objetivo de este programa.

## Información Económica

General Pico nació y creció estimulado especialmente por la influencia del transporte ferroviario. Su ubicación es estratégica dentro de la región para la distribución de insumos y equipos, como así también para la radicación de industrias transformadoras de materias primas de origen agropecuario.

En esta ciudad existen alrededor de 3.000 comercios habilitados y más de 200 industrias (de las cuales 24 se encuentran dentro del Parque Industrial), aunque la principal actividad de la zona es la agropecuaria. Actualmente, la actividad ganadera está en un ciclo favorable debido a la erradicación de la aftosa, que le permitió recuperar y ampliar mercados. En la actividad agrícola se destacan los cultivos de trigo, girasol, maíz, cebada, centeno, avena, sorgo, soja y alfalfa.

Como en otras comunidades de La Pampa, en General Pico se realiza la exposición agropecuaria anual, extendida al quehacer comercial y al industrial. Su organización corresponde a la Sociedad Rural.

### **Zona Franca**<sup>14</sup>

La ciudad de General Pico fue beneficiada por el Gobierno de la Provincia de La Pampa con la creación de la Zona Franca provincial. Se trata de un territorio extra aduanero donde las mercaderías, productos e

13. Fuente: sitio de Internet de Yo soy de Toay ([www.soydetoay.com.ar](http://www.soydetoay.com.ar)).

14. Fuente: sitio de Internet de la Zona Franca La Pampa ([www.zilapampa.com.ar](http://www.zilapampa.com.ar)).

insumos ingresan y permanecen sin tributar derechos, tasas e impuestos de importación y exportación, además de no estar sujetas al control habitual del servicio aduanero.

Por otra parte, el gobierno provincial también construyó en General Pico el Aeropuerto Internacional, cuya concesión adjudicó a la empresa Aeropuertos Argentina 2000.

### **Parque Industrial**<sup>15</sup>

El Parque Industrial Nacional, creado en 1978, fue proyectado como polo de desarrollo regional para otorgar a las empresas una infraestructura básica y un lugar conveniente para su funcionamiento. El parque industrial se ubica al sureste del centro urbano y en él se instalaron numerosos emprendimientos: fábricas de tornillos, de caramelos, de metalurgia liviana. En la actualidad cuenta con 24 industrias sobre 108 hectáreas, que se benefician con los servicios de la Zona Franca y el Aeropuerto Internacional.

## **Información Institucional**

La Constitución de la Provincia de La Pampa y la Ley Orgánica de Municipios (provincial) disponen que todo centro poblacional superior a 500 habitantes constituye un Municipio con autonomía política, administrativa, económica, financiera e institucional. Las localidades que tienen menos de 500 habitantes, se constituyen en Comisiones de Fomento, salvo en los casos en que se determine por ley provincial que una zona cuenta con las posibilidades económico-financieras para ser un Municipio.<sup>16</sup>

Los Municipios tienen la facultad de convocar a elecciones, sancionar su presupuesto anual, recaudar e invertir sus recursos y sostener o subvencionar establecimientos de enseñanza con el acuerdo de las autoridades educativas. Esta última disposición destaca la contemplación que tiene la Constitución Provincial (artículo 23 y subsiguientes) respecto de la educación.

## **Cargos Electivos**

De acuerdo a lo dispuesto por la Ley Orgánica de Municipios, los Municipios están gobernados por el Poder Ejecutivo, cargo ejercido por un ciudadano con el título de Intendente, y por el Poder Legislativo, constituido por ciudadanos con el título de Concejales. El cargo de Vice Intendente es ejercido por el primer Concejal de la lista del partido político o alianza electoral de la que haya surgido el Intendente Municipal, y los mandatos de todos los cargos electivos duran 4 años, con posibilidad de reelección.

El Concejo Deliberante de General Pico está formado por 12 concejales y el cuerpo se renueva en forma total cada cuatro años. Tanto los concejales como el Intendente son designados por elección popular directa y pueden ser reelegidos en forma indefinida.

## **Partidos Políticos con incidencia local**

Los partidos que cuentan con representación en el Concejo Deliberante son los siguientes:

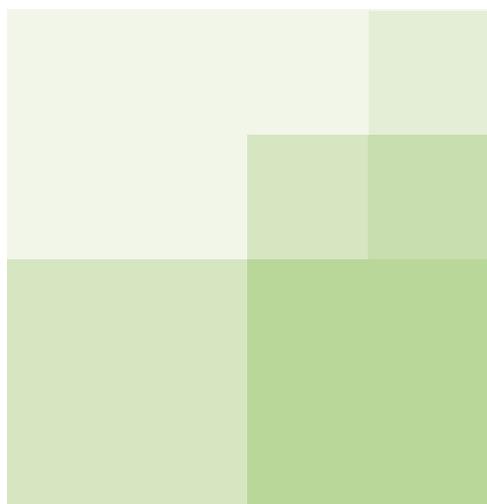
- ✘ Partido Justicialista
- ✘ Frente Vecinal Todos Por Pico
- ✘ Corriente Peronista Federal
- ✘ MAPA (Movimiento Alternativo Pampeano)

15. Fuente: sitio de Internet de Yo soy de Toay ([www.soydetoay.com.ar](http://www.soydetoay.com.ar)).

16. **Autonomía Municipal:** La autonomía consiste en la facultad que tiene la autoridad para darse sus propias normas, elegir sus autoridades y administrarse a sí misma, dentro del marco de su competencia territorial y material. SABSAY, D, GARCIA, M., NAPOLI, A. y RYAN, D. "Hacia la Construcción de una Región Metropolitana Sustentable" Documento de Diagnóstico y Recomendaciones. FARN, Septiembre, 1999. Pág. 87. El artículo 5 de la Constitución Nacional establece "cada provincia dictará para sí una Constitución bajo el sistema representativo republicano, de acuerdo con los principios, declaraciones y garantías de la Constitución Nacional, y que asegure su administración de justicia, su régimen municipal, y la educación primaria. Bajo estas condiciones, el Gobierno Federal, garantiza a cada provincia el goce y ejercicio de sus instituciones." Según lo que prescribe la norma suprema, las provincias tienen la obligación de incluir en sus constituciones un régimen municipal. En cumplimiento de esa obligación, cada provincia establece, en su respectiva constitución, las principales características de su propio régimen municipal. Algunas provincias confieren a sus municipios de mayor importancia, la facultad de dictarse sus normas fundamentales (conocidas como CARTAS) en las cuales se definen sus objetivos y determina su estructura basal. Otras deciden conferir a todos los municipios la facultad de dictarse sus propias Cartas. En *Participación Pública y Autonomía Municipal - Provincia de Buenos Aires -Estrategia para la Construcción de una Democracia Participativa y la Descentralización Política en la Provincia de Buenos Aires*. Editora: María Eugenia Di Paola; Primera Parte: María del Carmen García, Segunda Parte: María Esperanza Alonso; *Fundación Ambiente y Recursos Naturales*, 2001 <http://www.farn.org.ar/docs/p23/>.

## PRIMERA PARTE

### Protagonistas de la Auditoría Ciudadana en General Pico





# Protagonistas de la Auditoría Ciudadana en General Pico

## Participantes del Foro Cívico de General Pico

1. Intendente y funcionarios del Municipio
2. Hospital Provincial “Gobernador Centeno”
3. Regimiento de Caballería Ligera N° 13
4. Corporación Industrial, Comercial, Agropecuaria Regional (CICAR)
5. Servicio Social de Base Barrio “Molino”
6. Servicio Social de Base Barrio “Carlos Berg y Pacífico”
7. Servicio Social de Base Barrio “Roca”
8. Consejo Consultivo Municipal
9. Cámara de Comercio y Afines
10. Asociación Vecinal Barrio Rucci
11. Asociación Civil Rucci V “Plan Operatoria 3000”
12. Colegio República de El Salvador
13. Club Argentino de Servicio
14. Comisión Vecinal Barrio Este
15. Rotary Club
16. Cooperativa Regional de Electricidad de General Pico (CORPICO)
17. Facultad de Ingeniería
18. Fundación El Puente
19. Comisión de Fomento San Etelvino
20. Vecinos Autoconvocados (Seguridad)
21. Escuela EGB N° 216
22. Consejo de Seguridad
23. Comisión de Fomento Barrio Ranqueles VI y VII
24. Jefe Departamento Comercio
25. Comisaría 4ta.
26. Instituto Superior de Bellas Artes
27. Facultad de Ciencias Humanas
28. Federación Agraria Argentina
29. Telefónica de Argentina
30. Colegio de Ingenieros Agrónomos
31. Escuela Adultos Departamento de Educación No Formal
32. Club de Leones
33. Unión del Personal Civil de la Nación
34. Asociación de Empleadas Domésticas
35. Sindicato de Obreros y Empleados Municipales
36. Asociación Vecinal Malvinense
37. Asociación de Padres para la Orientación en Déficit Atencional e Hiperactividad
38. Federación de Iglesias Evangélicas

## Gobierno de General Pico

La Auditoría Ciudadana en General Pico se desarrolló durante el mandato del Intendente **Luis Alberto Campo** (2003/2007) del Partido Justicialista.

### Intendente Luis Alberto Campo:

Secretario de Gobierno, Cultura y Educación: **Héctor Lusi**

Secretaría de Desarrollo Social: **Fernanda Alonso**

Secretario de Desarrollo Urbano: **Horacio Alberto Viola**

Director General de Infraestructura y Obras Municipales: **Eduardo Arguinzoniz**

Director General de Servicios Públicos: **Carlos iglesias**

### Concejo Deliberante (2003-2007)

Bloque PJ

**Corgnati, Juan Carlos**

**Campo, Alicia**

**López, Daniel**

**Roldan, Nélica**

**Thomsen, Javier**

**García Suárez, María del Carmen**

Bloque Frente Vecinal Todos por Pico

**De Laturi, Carlos**

**Ismael, Carlos**

**Moreyra, Faustino**

**Testa, Patricia**

Bloque Corriente Peronista Federal

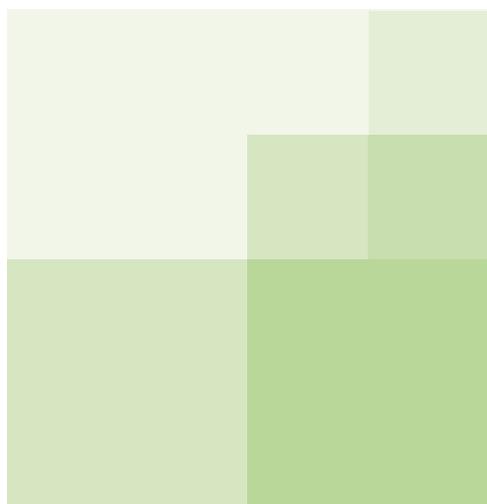
**García, Miguel**

Bloque Movimiento Alternativo Pampeano (MAPA)

**Tineo, Francisco**

## PRIMERA PARTE

### Cronología de la Auditoría Ciudadana en General Pico





# Cronología de la Auditoría Ciudadana en General Pico

El desarrollo del Programa Auditoría Ciudadana de la Calidad de las Prácticas Democráticas en Municipios (en adelante PAC) en el Municipio de General Pico, incluyó diversas instancias de trabajo que pueden sintetizarse así:

## I - Contacto con el Municipio – Adhesión al PAC

El primer paso para la realización de la Auditoría Ciudadana en General Pico fue el contacto entre la Subsecretaría para la Reforma Institucional y Fortalecimiento de la Democracia (Unidad Ejecutora del PAC) y las autoridades del gobierno local. Es norma del PAC que el gobierno local preste su acuerdo para desarrollar la Auditoría Ciudadana y que, además, gobierno y comunidad estén dispuestos a trabajar juntos en el fortalecimiento de la democracia.

Con este fin, a principios de marzo de 2004 la Unidad Ejecutora del Programa tomó contacto con el Sr. Intendente Luis Alberto Campo para interiorizarlo acerca de los objetivos y modalidades de implementación del programa. Posteriormente, el señor Intendente visitó la Subsecretaría para la Reforma Institucional y Fortalecimiento de la Democracia, oportunidad en que se terminó de definir la incorporación de General Pico al Programa. El gobierno local designó al Coordinador de Relaciones Institucionales, Lic. Pablo Maccione, como enlace con la Unidad Ejecutora.

## II - Lanzamiento Local del Programa y constitución del Foro Cívico

El 18 de agosto de 2004, funcionarios de la Subsecretaría para la Reforma Institucional y Fortalecimiento de la Democracia viajaron a la Ciudad de General Pico con dos objetivos fundamentales: realizar el Lanzamiento Local del PAC en el Municipio y dejar constituido el Foro Cívico.

El Foro Cívico de General Pico se integró con representantes de diversas organizaciones y asociaciones,

El PAC propicia la constitución de Foros Cívicos en los Municipios y los define como espacios abiertos de participación, pluralistas y representativos de sus comunidades. Estos foros se integran con ciudadanos, ciudadanas, organizaciones e instituciones públicas y privadas.

ciudadanos, ciudadanas y funcionarios del gobierno local. Se llevaron a cabo talleres<sup>17</sup> con el propósito de acordar cómo se realizaría la Auditoría Ciudadana en General Pico. El Foro volvió a reunirse el 8 de septiembre, ocasión en la que se sumaron algunas organizaciones que no habían participado del primer encuentro, ampliando de esta manera la representatividad del Foro Cívico.

La Unidad Ejecutora del PAC propuso al Foro cuatro temas de análisis: cultura cívica democrática, participación ciudadana en las políticas públicas, trato al ciudadano y rendición de cuentas<sup>18</sup>. En este marco, el Foro acordó las aspiraciones<sup>19</sup> de la comunidad de General Pico para cada uno de los cuatro temas. Estos acuerdos básicos y ajustes logrados en el marco del Foro Cívico, son previos e indispensables para la realización del trabajo de campo.

17. Esta reunión se realizó en la sede de la Municipalidad de General Pico.

18. Ver página 14.

19. El PAC denomina aspiraciones a las situaciones ideales que una población anhela para sí. Ver más adelante, "Acuerdos del Foro Cívico de General Pico" (página 33).

### III - Trabajo de Campo

El trabajo de campo –llevado a cabo en General Pico entre septiembre de 2004 y marzo de 2005– incluyó las siguientes instancias de investigación: grupos focales, encuestas domiciliarias, entrevistas a referentes clave y estudios de comprobación<sup>20</sup>. Las *consultas a los grupos focales* se llevaron a cabo los días 28 y 29 de octubre de 2004, y las *encuestas domiciliarias* entre el 5 y el 10 de noviembre del mismo año.<sup>21</sup> Su realización fue difundida a través de los medios de comunicación locales. La información referida a los *estudios de comprobación* se recolectó durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2004, y marzo y abril de 2005. También durante esos meses, se realizaron *entrevistas a referentes clave* -funcionarios del Municipio y representantes de la sociedad civil local- y a docentes y alumnos de diversos niveles educativos de la localidad.

### IV - Informe Preliminar de Resultados

La información recolectada durante el trabajo de campo se reflejó en un *Informe Preliminar de Resultados* elaborado por la Unidad Ejecutora del PAC. El Informe Preliminar de la Auditoría Ciudadana en General Pico fue presentado al Gobierno Municipal y a las organizaciones que integran el Foro Cívico y difundido a través de los medios de comunicación locales (prensa escrita, radios y televisión). Asimismo, una versión reducida del Informe en la que se invitaba a una Audiencia Pública fue distribuida entre las organizaciones e instituciones del Municipio con el fin de difundir los resultados y para que los ciudadanos de General Pico tuvieran la posibilidad de inscribirse como oradores en la misma.

### V - Audiencia Pública

La Auditoría Ciudadana concluye con una Audiencia Pública. En General Pico, la Audiencia Pública se llevó a cabo el miércoles 15 de junio de 2005 entre las 20 hs. y las 22:30 hs. en el Salón del Palacio Municipal (Av. General San Martín 451, primer piso). La coordinación estuvo a cargo de la Subsecretaría para la Reforma Institucional y Fortalecimiento de la Democracia. El gobierno local, las organizaciones sociales y los ciudadanos y ciudadanas opinaron sobre los resultados del Informe Preliminar y presentaron propuestas de cambio a partir de los mismos. Las propuestas presentadas en la Audiencia Pública de General Pico están sintetizadas en la página 125 de este Informe Final.

### VI - Cooperación y Articulación

La Subsecretaría para la Reforma Institucional y Fortalecimiento de la Democracia desarrolla acciones de *cooperación* orientadas a brindar herramientas para que Comunidad y Gobierno local puedan llevar a la práctica los proyectos que se proponen encarar a la luz del Informe Final de la Auditoría Ciudadana y de las propuestas presentadas durante la Audiencia Pública.

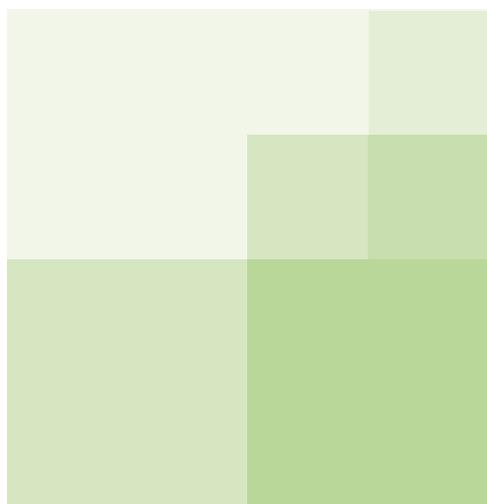
Con el mismo propósito se asume la estrategia de *articulación* con Programas nacionales y provinciales, organizaciones no gubernamentales, organismos internacionales, gobiernos extranjeros y con otros municipios, para fortalecer la viabilidad de los proyectos que se deseen implementar en territorio local.

20. Ver “Métodos de recolección de la información”, página 39.

21. Ambos estudios fueron realizados por la consultora MORI Argentina, que resultó adjudicataria del Concurso Privado de Precios que convocó el Programa en el mes de julio de 2004

## PRIMERA PARTE

### Acuerdos del Foro Cívico de General Pico





# Acuerdos del Foro Cívico de General Pico

Una *auditoría ciudadana* contrasta la realidad de una comunidad con situaciones ideales deseadas por sus ciudadanos. Como ya mencionamos, y con el propósito de circunscribir la evaluación a determinadas cuestiones de la vida democrática, el PAC propuso cuatro temas al Foro Cívico de General Pico:

- **Cultura cívica democrática**
- **Participación ciudadana en las políticas públicas**
- **Trato al ciudadano**
- **Rendición de cuentas**

En el marco del Foro, representantes del gobierno local, de organizaciones, de instituciones y ciudadanos, a partir de una propuesta inicial de la Unidad Ejecutora del PAC, acordaron ocho *aspiraciones* asociadas a cada uno de los cuatro temas, es decir, las situaciones ideales que los ciudadanos desearían construir colectivamente. Asimismo, y para evaluar el grado de cumplimiento de cada una de las aspiraciones acordadas, se definieron treinta y ocho indicadores. Los *indicadores* son señales o indicios que dan cuenta del estado en que se encuentra una aspiración, es decir, nos muestran cuán lejos o cuán cerca está la realidad de esa situación ideal deseada.

El Foro Cívico de General Pico realizó sugerencias de modificación de unos indicadores e incorporó algunos otros que no habían sido planteados originalmente por la Unidad Ejecutora del PAC. En algún caso, además, estas sugerencias fueron incluidas en las auditorías ciudadanas realizadas en otros Municipios que participan del PAC. El resultado de la tarea realizada por el Foro Cívico de General Pico se refleja en el cuadro que aparece a continuación. Las modificaciones están subrayadas y en bastardilla.

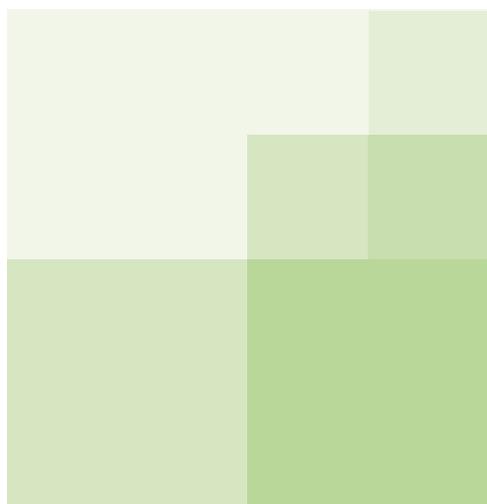
TEMA CULTURA CIVICA DEMOCRATICA	INDICADORES
<p>ASPIRACION N° 1</p> <p>Que los ciudadanos del Municipio tengan una fuerte creencia en la democracia como valor en sí mismo y como un medio adecuado para mejorar la calidad de vida de la población.</p>	1.1 Percepción de la ciudadanía sobre el papel de la democracia como medio para mejorar la calidad de vida de la población.
	1.2 Percepción de la ciudadanía sobre el conocimiento, ejercicio y responsabilidad frente a los derechos ciudadanos.
	1.3 Percepción de la ciudadanía sobre el conocimiento, ejercicio y responsabilidad en el cumplimiento de los deberes ciudadanos.
	1.4 Percepción de la ciudadanía sobre los diferentes niveles de responsabilidad del gobierno local, provincial y nacional respecto de las cuestiones que son de su competencia.
	1.5 Tratamiento en las instituciones de enseñanza primaria, secundaria, terciaria y universitaria de los cuatro temas planteados por la Auditoría Ciudadana.
	1.6 <i>Percepción de la ciudadanía acerca del presupuesto con que cuenta el Municipio para cumplir con las cuestiones que son de su competencia.</i> (Nuevo indicador incorporado en todos los Municipios de la segunda etapa)
	1.7 <i>Nivel de participación de la ciudadanía en las elecciones.</i> (Nuevo indicador incorporado en todos los Municipios de la segunda etapa).
	1.8 <i>Existencia de bibliografía, consultas de Internet y programas de educación no formal dedicados a las cuatro prácticas democráticas de la Auditoría Ciudadana.</i> Este indicador se encuentra en parte incluido en el indicador 1.5. No se utilizó por requerir otro estudio de comprobación que excede los límites de esta Auditoría Ciudadana (Sería pertinente para una Auditoría sobre la Educación).
TEMA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS POLÍTICAS PÚBLICAS	INDICADORES
<p>ASPIRACION N° 2</p> <p>Que el gobierno del Municipio promueva la participación ciudadana en los asuntos públicos</p>	2.1 Existencia y utilización de mecanismos de democracia directa y semidirecta (referéndum, consulta popular, audiencia pública, iniciativa popular, revocatoria de mandatos).
	2.2 Existencia de áreas y funcionarios especializados en promover y articular la participación ciudadana en el municipio (Departamento Ejecutivo y Concejo Deliberante).
	2.3 Existencia y utilización de mecanismos reglamentados y otras acciones del Gobierno Municipal que reconozcan el derecho de los ciudadanos a participar en las políticas públicas.
	2.4 Existencia y utilización de mecanismos de participación ciudadana en el diseño, elaboración, aprobación y/o ejecución del presupuesto municipal.
<p>ASPIRACION N° 3</p> <p>Que la ciudadanía haga uso efectivo de las oportunidades existentes para expresar opiniones sobre la discusión, decisión o implementación de políticas públicas en el Municipio.</p>	3.1 Nivel de participación ciudadana en organizaciones de la sociedad civil.
	3.2 Nivel de participación ciudadana en partidos políticos.
	3.3 Existencia de registros de organizaciones de la sociedad civil en el Municipio y cantidad de inscriptas.
	3.4 Cantidad y tipo de proyectos que ingresaron al Concejo Deliberante y al Departamento Ejecutivo a través del mecanismo de iniciativa popular u otras iniciativas particulares de vecinos u organizaciones de la sociedad civil, y resultado de los mismos.

TEMA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS POLÍTICAS PÚBLICAS	INDICADORES
<p>ASPIRACION N° 3 (Cont.)</p> <p>Que la ciudadanía haga uso efectivo de las oportunidades existentes para expresar opiniones sobre la discusión, decisión o implementación de políticas públicas en el Municipio.</p>	<p>3.5 <u>Registro de participación de organizaciones de la sociedad civil a partir de las convocatorias que se realizan desde el Gobierno Municipal (Departamento Ejecutivo y Concejo Deliberante).</u></p> <p>3.6- <u>Conocimiento por parte de la ciudadanía de los nombres de sus representantes a nivel nacional, provincial y municipal.</u> (Debido al nivel local de intervención de la Auditoría Ciudadana, sólo se relevaron los nombres de los representantes municipales).</p> <p><u>Registros en cada área del municipio sobre los aportes y soluciones brindados por las organizaciones de la sociedad civil. (Incorporado al indicador 3.3).</u></p> <p><u>Motivaciones de la ciudadanía para participar en las organizaciones de la sociedad civil.</u> (Incorporado en el indicador 3.1).</p> <p><u>Conocimiento de la ciudadanía sobre las posibilidades de participación en las políticas públicas.</u> (Incorporado en los indicadores 3.1 y 3.2).</p>
TEMA TRATO AL CIUDADANO	INDICADORES
<p>ASPIRACION N° 4</p> <p>Que el gobierno del Municipio garantice el acceso a toda la información que genera y a los servicios que brinda mediante reglas claras que respeten la igualdad de oportunidades y de trato.</p>	<p>4.1 Existencia de legislación o regulaciones específicas sobre disponibilidad y acceso a la información pública en poder de las instituciones municipales (Departamento Ejecutivo y Concejo Deliberante) y acciones desarrolladas para su efectivo cumplimiento.</p> <p>4.2 Existencia de publicaciones de distribución masiva que difundan normas de la administración pública municipal (Departamento Ejecutivo y Concejo Deliberante).</p> <p>4.3 Percepción ciudadana sobre la disponibilidad, cantidad, calidad, utilidad y veracidad de la información de las instituciones públicas municipales.</p> <p>4.4 Percepción ciudadana sobre la existencia de prácticas clientelísticas para acceder a los servicios brindados por las instituciones públicas municipales.</p> <p>4.5 Percepción ciudadana sobre la existencia de prácticas corruptas para acceder a los servicios brindados por las instituciones públicas municipales, provinciales y nacionales.</p> <p>4.6 <u>Percepción ciudadana sobre la existencia de prácticas clientelísticas y corruptas para acceder a los servicios brindados por las organizaciones de la sociedad civil.</u> Este indicador no pudo ser medido.</p>
<p>ASPIRACION N° 5</p> <p>Que el Municipio seleccione a su personal mediante sistemas de concurso, provea capacitación y realice evaluaciones periódicas de su desempeño.</p>	<p>5.1 Existencia de procedimientos de contratación de empleados públicos basados en reglas técnicas, abiertas al escrutinio público y publicación del trámite y de sus resultados.</p> <p>5.2 Existencia de programas de capacitación para los funcionarios y empleados municipales y publicación de contenidos y destinatarios de los mismos.</p> <p>5.3 Existencia de mecanismos específicos de evaluación de desempeño del personal municipal.</p> <p><u>Percepción ciudadana de la eficiencia en el trabajo y el nivel de calificación del personal municipal.</u> (incluido en los indicadores 4.3,5.2,5.3)</p> <p><u>Existencia de predisposición por parte de los funcionarios municipales para que los empleados puedan acceder a actividades de capacitación que brinden otras organizaciones públicas, privadas o de la sociedad civil.</u> (incluido en el indicador 5.2)</p>

TEMA TRATO AL CIUDADANO	INDICADORES
<p>ASPIRACION N° 6</p> <p>Que las instituciones públicas municipales proporcionen un trato digno a la ciudadanía.</p>	6.1 Percepción ciudadana sobre experiencias de <u>contacto</u> con instituciones públicas municipales (Departamento Ejecutivo y Concejo Deliberante) y sus procedimientos administrativos.
	6.2 Existencia de registros de denuncias por tratos inapropiados y/o irrespetuosos de los derechos ciudadanos por parte de los funcionarios públicos municipales (Departamento Ejecutivo y Concejo Deliberante) y resultados de las mismas.
	6.3 Existencia de entidades públicas de funcionamiento autónomo encargadas de procesar reclamos ciudadanos realizados contra las instituciones públicas municipales.
TEMA RENDICIÓN DE CUENTAS	INDICADORES
<p>ASPIRACION N° 7</p> <p>Que el gobierno del Municipio ofrezca a la ciudadanía una rendición de cuentas suficientemente detallada y oportuna de su gestión.</p>	7.1 Existencia de normativa que regule el deber de los funcionarios públicos municipales de rendir cuentas de sus acciones y el derecho de la población a exigirlos.
	7.2 Identificación de acciones de instituciones y funcionarios orientadas a la difusión de la información sobre los actos relevantes del Municipio. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicación con difusión generalizada de información sobre el presupuesto municipal.</li> <li>• Publicación con difusión generalizada de información sobre las compras, contrataciones y licitaciones del Municipio.</li> <li>• Publicación con difusión generalizada de información sobre los sueldos de los funcionarios y empleados municipales.</li> </ul>
	7.3 Difusión de actividades municipales en los medios de información locales.
	7.4 Existencia de campañas publicitarias en los medios de comunicación sobre los servicios que brindan las instituciones públicas municipales.
	7.5 <u>Existencia de normativa sobre presentación de declaraciones juradas patrimoniales de los funcionarios al ingreso y al egreso de la gestión, y publicidad de las mismas.</u> (Nuevo indicador incorporado en todos los Municipios de la segunda etapa).
	7.6 <u>Percepción ciudadana sobre la existencia de casos de censura en los medios masivos de comunicación por parte del gobierno local.</u> (Nuevo indicador incorporado en todos los Municipios de la Segunda Etapa).
	<u>Existencia de obras y servicios concretos brindados por el Municipio: eficiencia en la utilización del gasto.</u> (incluido en indicador 7.2)
<p>ASPIRACION N° 8</p> <p>Que la ciudadanía exija la rendición de cuentas al gobierno del Municipio y a sus funcionarios.</p>	8.1 Percepción ciudadana sobre la utilidad de la rendición de cuentas.
	8.2 Percepción ciudadana sobre el voto como medio eficaz para hacer rendir cuentas a sus representantes políticos.
	8.3 Nivel de conocimiento de la ciudadanía de las reglas y procedimientos para exigir la rendición de cuentas a sus representantes políticos en el Gobierno Municipal (Departamento Ejecutivo y Concejo Deliberante).
	8.4 Existencia de iniciativas ciudadanas orientadas a promover la rendición de cuentas de los funcionarios y las instituciones municipales.
	<u>Existencia de mecanismos y posibilidades de control de las instituciones que otorgan becas de apoyo para estudiantes.</u> (Incluido en los indicadores 7.1 y 8.3)
	<u>Percepción de la ciudadanía sobre la eficiencia en el control que debe ejercer el Municipio en los temas de su incumbencia (alcoholismo, tránsito, otorgamiento de planes transitorios de empleo, etc.).</u> (Incorporado en el indicador 6.1)

## PRIMERA PARTE

### Métodos de recolección de la información





# Métodos de recolección de la información

Para realizar la Auditoría Ciudadana de la Calidad de las Prácticas Democráticas en General Pico se recolectó información a través de cuatro métodos:

- ✓ Grupos Focales
- ✓ Encuesta domiciliaria
- ✓ Entrevistas específicas a referentes clave (funcionarios, docentes, alumnos y representantes de organizaciones de la sociedad civil)
- ✓ Recopilación y análisis de registros administrativos y documentación del Municipio

## Grupos Focales

El grupo focal es un recurso –complementario o no a una encuesta- que permite organizar encuentros con pequeños grupos de ciudadanos representativos del conglomerado social -o de un segmento de éste-, a efectos de profundizar en la indagación o interpretación de ciertos temas. En algunos casos, el grupo focal puede realizarse con personas que tengan conocimientos especializados (por formación o experiencia de vida).

### FICHA TECNICA DE LOS GRUPOS FOCALES EN GENERAL PICO

En General Pico se efectuaron 4 grupos focales. Las reuniones se llevaron a cabo los días 28 y 29 de octubre de 2004.

La composición de los grupos se configuró atendiendo a dos variables de segmentación básicas: edad y nivel económico social. Se organizaron dos grupos de adultos jóvenes entre 18 y 35 años, uno de ellos de nivel económico social medio típico y medio alto y el otro de nivel medio bajo y bajo, y dos grupos con adultos mayores de 36 años, también distinguiendo entre nivel económico social medio típico y medio alto y medio bajo y bajo. Se buscó garantizar una composición equilibrada en 50% varones y 50% mujeres.

El esquema de selección de integrantes a los grupos focales fue por muestreo seudo-probabilístico en la localidad. Un equipo de reclutadores se encargó de la identificación, selección e invitación de las personas a los grupos. Una vez determinados los puntos muestra (PM), el rastreo del hogar fue probabilístico sin salteos de viviendas y dejando dos intervalos después de un reclutamiento efectivo. La selección del participante fue realizada en función de un cuestionario filtro que garantizaba el cumplimiento de los requisitos de edad, nivel económico social y sexo.

## Encuesta Domiciliaria

La encuesta domiciliaria es un instrumento de relevamiento de datos, consiste en un cuestionario preestablecido con preguntas abiertas y cerradas que se implementa en diversos hogares seleccionados al efecto.

### FICHA TECNICA DE LA ENCUESTA REALIZADA EN GENERAL PICO

- **Fecha de campo:** Desde el 5 al 10 de noviembre de 2004.
- **Universo:** 400 encuestas a población mayor de 18 años con residencia en el Partido de General Pico.
- **Tipo de Estudio:** Cuantitativo. Realizado sobre la base de 400 entrevistas domiciliarias. El cuestionario fue semiestructurado con preguntas abiertas y cerradas.
- **Diseño muestra:** probabilístico, estratificado y multietápico con selección final del entrevistado por cuotas de edad y sexo.
- **Margen de error:** Entre +/- 2.9 y +/- 4.8 según la dispersión de la variable para un intervalo de confianza del 95 %.

## Entrevista a Referentes clave<sup>22</sup>

La *entrevista a referentes clave*, es otro instrumento de relevamiento de datos, dirigido a obtener información de algunos actores sociales cuya opinión se considera oportuno tener especialmente en cuenta. En General Pico se realizaron consultas a funcionarios y organizaciones (por medio de entrevistas) y a docentes y a alumnos a través de la distribución de un cuestionario con el fin de recoger información sobre el indicador 1.5.

## Recopilación y análisis de la documentación del Municipio

Este método fue utilizado para la recolección de información de todos los “indicadores de comprobación”, es decir, a la información y a los datos que dan cuenta de la existencia o ausencia de una norma, institución, organismo, reglamento, procedimiento, entre otros.

La información se obtuvo de diferentes fuentes y a través de distintos medios. La primera aproximación con la realidad del Municipio requerida en los indicadores se realizó consultando el sitio oficial de General Pico en Internet y a través de entrevistas a referentes clave de la comunidad. En segundo lugar, se efectuaron entrevistas a los funcionarios responsables de áreas, tanto del Departamento Ejecutivo como del Concejo Deliberante, relacionadas directa o indirectamente con los temas que se evalúan en la Auditoría Ciudadana. En tercer lugar, se procedió a recolectar documentación, especialmente normativa (ordenanzas, decretos, resoluciones) y a consultar los archivos del Municipio.

22. Las entrevistas y la recopilación de información del Municipio estuvieron a cargo de la Unidad Ejecutora del PAC.

## **SEGUNDA PARTE**

# **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LAS PRÁCTICAS DEMOCRÁTICAS EN GENERAL PICO**

**Cultura Cívica Democrática**

**Participación Ciudadana en las Políticas Públicas**

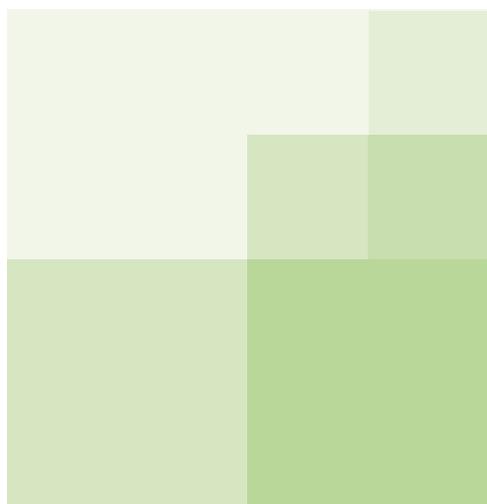
**Trato al Ciudadano**

**Rendición de Cuentas**



## SEGUNDA PARTE

### Cultura Cívica Democrática





# Cultura Cívica Democrática

La cultura cívica democrática es el conjunto de valores, creencias y prácticas que alimentan las relaciones entre ciudadanos e instituciones en una democracia. En ella, se sustenta el sistema legal que establece y respalda los derechos y libertades de las personas y que prohíbe que cualquier ciudadano o institución del Estado esté por encima de la ley<sup>23</sup>.

Analizar el nivel de apoyo que tiene la democracia en una sociedad es una tarea fundamental para conocer su sustentabilidad. Es por ello que el Programa Auditoría Ciudadana comienza por sondear la percepción que la ciudadanía tiene acerca de la democracia como valor en sí mismo y como medio adecuado para mejorar la calidad de vida de la población. En segundo lugar, examina el conocimiento, ejercicio y responsabilidad ciudadana frente a los derechos y deberes del conjunto de la sociedad y, en tercer lugar, explora el papel de la educación como elemento clave en la consolidación y el fortalecimiento de la democracia.

El primer objetivo es conocer el nivel de apoyo que tiene el régimen democrático y obtener la opinión de la comunidad acerca del papel que desempeñan ciudadanos y representantes y sobre la relación que se establece entre ambos actores en una democracia.

Un segundo objetivo es indagar los valores democráticos que reconocen la igualdad de derechos, libertades y obligaciones de los ciudadanos sin distinción de raza, religión, sexo, pertenencia política o social.

En este sentido, en una democracia encontramos tres categorías de derechos<sup>24</sup>:

- Los *derechos civiles*, que incluyen las libertades individuales: de expresión, de creencias, de asociación y de opinión, entre otros.
- Los *derechos políticos* que son aquellos que permiten a las personas participar libremente en la elección de autoridades, ser elegido e influir en las decisiones públicas que afectan a la comunidad.
- Los *derechos sociales* que comprenden el acceso a la educación, a la salud, a la cultura, al trabajo y a recibir un salario que asegure una vida digna.

Igual importancia les cabe a los **deberes cívicos**, que comprenden tanto las responsabilidades como las obligaciones de las personas en una democracia, fundamentalmente en lo que se refiere al cumplimiento de la ley y de las normas de convivencia.

El tercer objetivo se propone explorar el papel de la **educación como elemento clave en la consolidación y fortalecimiento de la democracia**, indispensable para la formación de una ciudadanía que participe de forma libre y responsable en el desarrollo de las prácticas que este sistema implica. La tarea esencial de la educación es transmitir a la población el conocimiento de los principios y valores que sustentan la democracia, las habilidades y destrezas que estimulan la participación y el compromiso con los asuntos públicos. Es a través de la educación que la ciudadanía adquiere los valores que orientan su conducta y definen su posición frente a la realidad. El aprendizaje, la internalización y el ejercicio de valores democráticos así como el reconocimiento y el respeto a la dignidad humana, la aceptación de la diversidad, la tolerancia, la igualdad, la honestidad y la responsabilidad, propician una mejor calidad democrática.

23. O'Donnell, G. 2003. *Democracia, Desarrollo Humano y Derechos Humanos*, en O'Donnell, G et al. 2003, *Democracia, Desarrollo Humano y Ciudadanía*, Homo Sapiens Ediciones, pp.72,73.

24. Marshall, T.H. y Bottomore, T. 1992. *Citizenship and Social Class*, Pluto Press, London, pp. 8.

*¿Cómo piensan los piquenses a la democracia?*

*¿Creen que la democracia es un sistema adecuado para mejorar la calidad de vida de la población?*

*¿Conocen sus derechos y deberes como ciudadanos?*

*¿Qué impacto tiene la formación escolar en la construcción de ciudadanía?*

**Aspiración:**

*Que los ciudadanos de General Pico tengan una fuerte creencia en la democracia como valor en sí mismo y como un medio adecuado para mejorar la calidad de vida de la población.*

## Indicador 1.1

**Percepción de la ciudadanía sobre el rol de la democracia como medio para mejorar la calidad de vida de la población.**

### Información Recolectada

La amplitud de este indicador requirió que se indagaran tres aspectos referidos al régimen democrático:

- Qué entienden los piquenses por democracia.
- Qué piensan sobre su funcionamiento y su capacidad para mejorar la calidad de vida de la población.
- Qué grado de apoyo le brindan.

## El concepto de democracia

Los piquenses relacionan la noción de democracia con los derechos civiles. Las palabras más mencionadas espontáneamente y calificadas como más importantes son las referidas a las libertades.

Asimismo, en segundo lugar los encuestados destacan la importancia de la cultura cívica y el respeto a la ley. Esta importancia asignada al respeto de las normas se manifiesta también en los grupos focales, en los que los participantes señalan el libertinaje y la falta de cumplimiento de deberes como un rasgo negativo que desvirtúa la libertad, aspecto decisivo de la democracia.

Complementando estos aspectos cívicos y políticos asociados a la definición de democracia, los piquenses mencionan también cuestiones ligadas a la esfera social, destacándose el bienestar y los derechos sociales como características distintivas del régimen democrático.

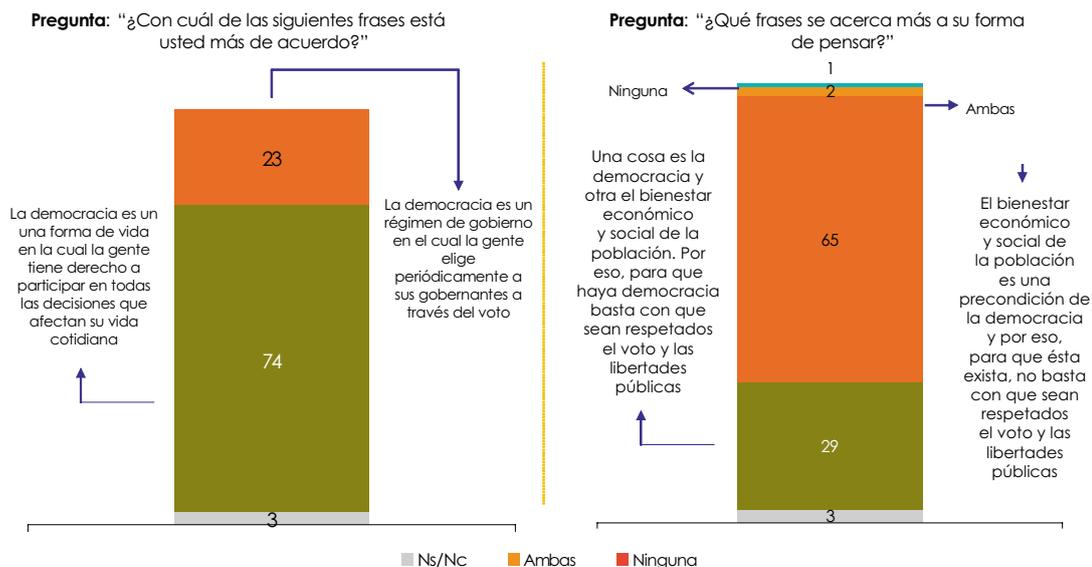
Por último, también emergen respuestas espontáneas negativas, en las que los piquenses asocian la democracia con conductas y prácticas distanciadas de la ley (“democracia es libertinaje” y “democracia es corrupción”).

**Pregunta:** "¿Si tuviera que resumir el significado de la democracia en una palabra, cuáles serían las tres primeras palabras que se le ocurrirían?"

	Definiciones de democracia
Libertad en general – específicas	49
Cultura cívica / Imperio de la ley / respeto a la ley	25
Bienestar / Derechos sociales y asociados al bienestar	20
Respuestas negativas*	15
Igualdad / Distribución de la riqueza	13
Seguridad	10
Justicia	7
Voto - elecciones	7
Solidaridad / unión cooperación	5
Respuestas asociadas a régimen (forma de gobierno)	4
Participación	3

\*Estas respuestas incluyen en general frases como "democracia es libertinaje" y "democracia es corrupción"

Asimismo, el 74% de los encuestados entiende que la democracia es una "forma de vida", en la cual la gente tiene derecho a participar de las decisiones que hacen a su cotidianidad, y el 65% también sostiene que el bienestar económico y social de la población es una condición necesaria para que la democracia funcione, y que no basta con que sean respetados el voto y las libertades públicas para que se pueda hablar de democracia.



### GRUPOS FOCALES

Los participantes de General Pico tienden a asociar la democracia con las libertades y valores que se señalaron en la encuesta.

Como estas libertades y derechos remiten a un modelo ideal y abstracto de la democracia, la indagación sobre el funcionamiento concreto llevó a los participantes a remarcar el incumplimiento o las deficiencias de muchos de los atributos democráticos referidos a las libertades y a los derechos políticos

- "Por ejemplo, [el derecho] a ser escuchados. De ser parte del todo, tener palabra, como los demás [...] Ellos [los políticos] hacen y deshacen todo, no escuchan al pueblo". Mujer, Menores 36 años, NES Bajo.
- "Para estar hablando, hay que medir lo que uno dice, si no, vienen los problemas". Varón y Mujer, Mayores 36 años, NES Alto.

**GRUPOS FOCALES (Cont.)**

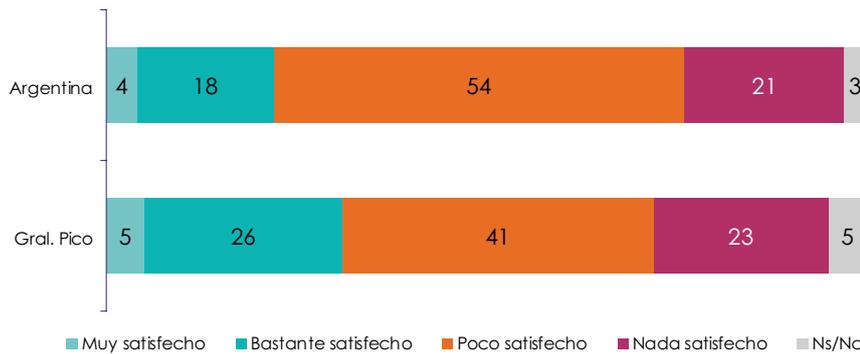
Uno de los principales cuestionamientos al funcionamiento de la democracia señala que existe una “libertad excesiva”. En este sentido, los participantes tienden a remarcar la necesidad de endurecer los controles sobre el comportamiento de la población. En particular advierten problemas relativos al incremento de la delincuencia y a la impunidad de los infractores de la ley:

- “Ahora no hay respeto por nada. Nadie respeta a nadie, ni los chicos ni los grandes. Eso es porque ahora hay más libertad, que vino con la democracia. Lo que estamos viviendo ahora es que hay más descontrol, más delincuencia, más secuestros, más cosas que antes no se veían o uno tal vez no se enteraba”. Mujer, Mayores 36 años, NES Bajo.
- “Generalmente, porque como hay democracia, todos creemos que ser libre es hacer lo que queremos. Y no es así. Nuestros padres nos cuentan que cuando estaban los militares estas cosas que pasan ahora, no pasaban. No había democracia, era malo, mataban gente, pero también era estricto”. Varón, Menores 36 años, NES Alto.

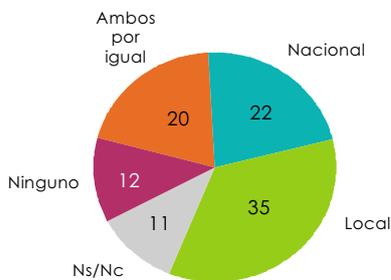
**Democracia y calidad de vida**

El PAC analiza, en primer lugar, el nivel de satisfacción de los piquenses con respecto al funcionamiento de la democracia en el ámbito nacional y local. Un 75% de los piquenses está poco o nada satisfecho con el funcionamiento de la democracia en el ámbito nacional, y el 64% de los entrevistados manifiesta la misma insatisfacción con respecto a la democracia en el nivel local. Al solicitarles a los piquenses que comparen el funcionamiento de la democracia en ambos niveles de gobierno, un 35% de los encuestados considera que funciona mejor en el nivel municipal y el 22% cree que el funcionamiento es mejor en el ámbito nacional.

Pregunta: “¿Cuán satisfecho está con el funcionamiento de la democracia en la Argentina?”



Pregunta: “¿En qué ámbito funciona mejor la democracia.?”



Pregunta: “Por qué?”

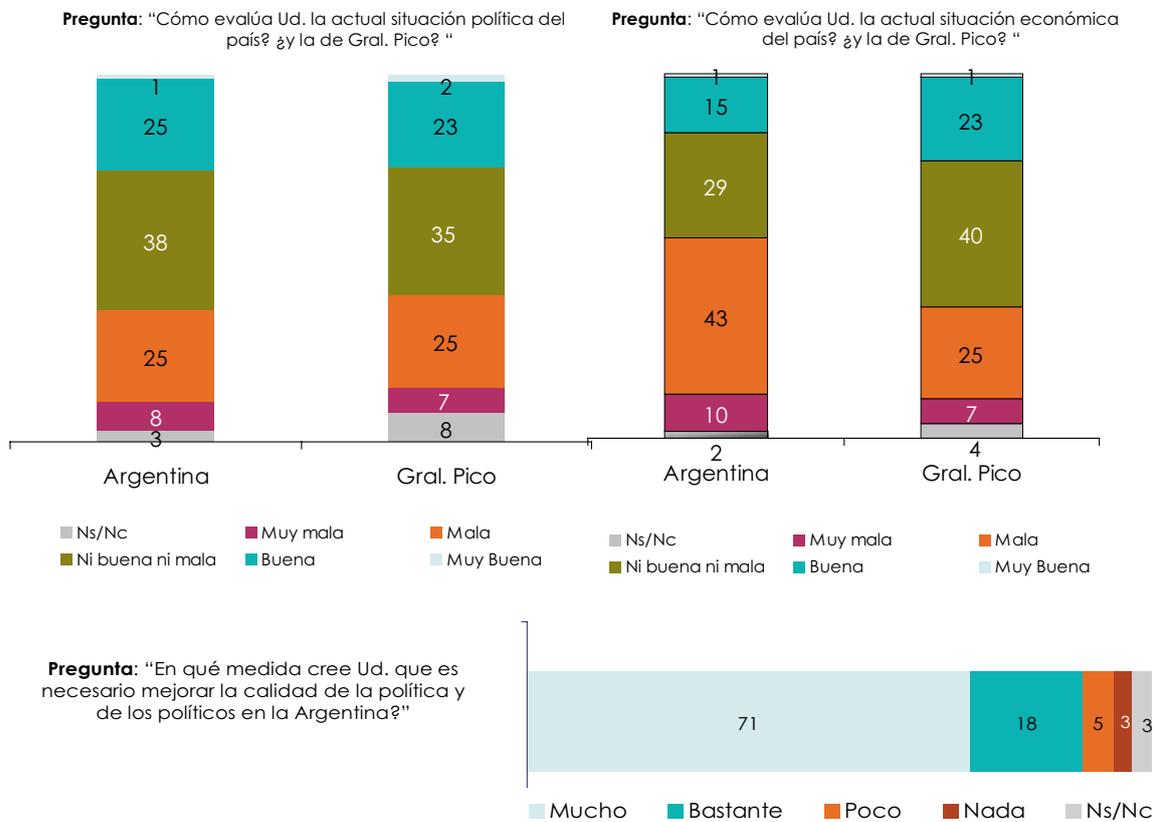
• Más gente / más diversidad	29
• Críticas al Municipio	20
• Más participación	8
• Me gusta el Presidente y respuestas relacionadas	6
• Más control	6
• Tiene más poder /ahí está el poder	3
• Más renovación / más cambio	3
• Más información	7
• Conocemos a los políticos (o al Intendente) / más cercanía con los políticos (o el Intendente) / los políticos (o el Intendente) escuchan más	20
• Es más chico (en general)	20
• Más manejable / más fácil por ser más chico/ más sencillo de gobernar	14
• Crítica a nivel nacional	11
• La gente se conoce	8

En segundo lugar, se examina la percepción de los piquenses acerca de la capacidad de la democracia para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Para evaluar este aspecto, se indagó la opinión de los encuestados sobre la situación política a nivel nacional y municipal: el 38% considera que no es ni buena ni mala en Argentina, y el 33% de los consultados cree que es mala o muy mala. Asimismo, esos porcentajes se mantienen casi iguales al evaluar la situación política del Municipio.

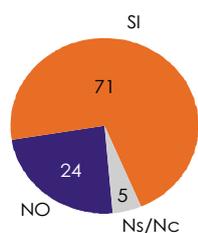
Esta crítica a la situación política aparece en el testimonio de la mayoría de los piquenses (89%), quienes consideran que es necesario mejorar la calidad de los políticos y de la política en la Argentina. En este sentido, el optimismo es importante: el 71% de los encuestados considera que es posible hacerlo, siendo las principales formas mencionadas la exigencia periódica de rendición de cuentas (77%), la participación en una organización de la sociedad civil (60%) y en un partido político (43%).

Con respecto a la situación económica, se verifica una distinta valoración de acuerdo al nivel de gobierno: el 53% de los encuestados cree que es mala o muy mala en el ámbito nacional, mientras que esa evaluación negativa se reduce al 32% para calificar la situación económica de General Pico.

Finalmente, el 54% de los encuestados opina que la democracia ayuda mucho o bastante a mejorar la calidad de vida de la gente.



**Pregunta: "¿es posible hacerlo?"**



**Pregunta: "¿ cómo es posible hacerlo?"**

Exigiendo periódicamente la rendición de cuentas	77
Participando en una organización de la sociedad civil	60
Participando en un partido político	43
Otros	7

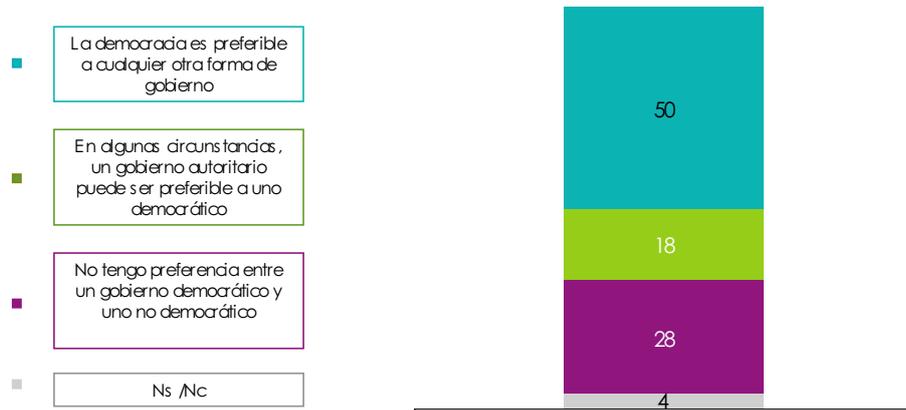
## Apoyo a la Democracia

Para evaluar el apoyo de la ciudadanía a la democracia se preguntó a los encuestados acerca de su preferencia entre distintos tipos de gobierno.

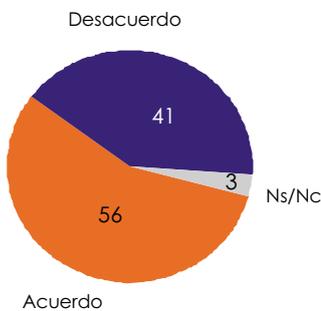
El 50% de los encuestados piensa que la democracia es preferible a cualquier otra forma de gobierno, mientras que un 28% manifiesta no tener preferencia entre un gobierno democrático y uno no democrático y un 18% sostiene que, en algunas circunstancias, un gobierno autoritario puede ser preferible a uno democrático. Asimismo, un 56% de los piquenses dijo estar de acuerdo con que un gobierno autoritario llegara al poder “para resolver los problemas del país vinculados a seguridad y economía”, al tiempo que un 41% manifiesta estar en desacuerdo con esa posibilidad.

Por otra parte, en caso de que el país atravesara una crisis económica y social profunda, un 53% de los encuestados no estaría de acuerdo con que el presidente ordenara reprimir para restablecer el orden, un 48% no aceptaría que controlara los medios de comunicación, un 53% desaprobaba que violara algunas leyes y un 54% no estaría de acuerdo con que dejara de lado al Congreso. Asimismo, el 57% de los encuestados considera que la democracia no puede funcionar sin Congreso Nacional y el 53% sin partidos políticos.

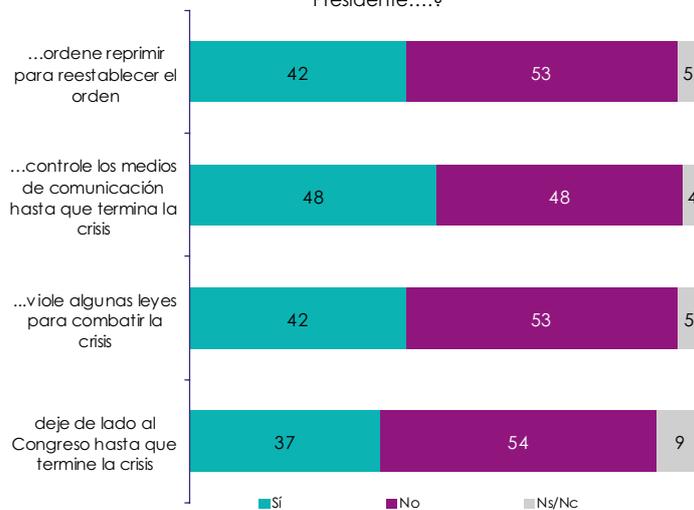
**Pregunta:** “¿Cuál de las siguientes frases se acerca más a su forma de pensar?”



**Pregunta:** “Personalmente no me importaría que llegara al poder un gobierno autoritario, si pudiera resolver los problemas del país en lo que hace a seguridad, economía, etc.”



**Pregunta:** “Supongamos que el país atravesara una muy seria crisis económica y/o social. ¿Estaría de acuerdo con que el Presidente...?”



## GRUPOS FOCALES

En los grupos focales realizados en General Pico se advierten diferentes opiniones sobre el funcionamiento de la democracia según el nivel socioeconómico de los participantes. Entre los de sectores medio-altos existe un amplio consenso en torno a la idea de que el sistema democrático es la mejor de las formas de gobierno posibles. Este consenso está relacionado con el rechazo de dichos participantes hacia las violaciones de los derechos humanos ocurridas durante los gobiernos autoritarios del pasado:

- “No podemos decir que cuando había gobierno militar había leyes. No había. Porque las leyes las da el pueblo, a través de los diputados y demás. Ellos hacían lo que querían [...] Si tenías un pensamiento distinto del de ellos te llevaban”. Mujeres y Varones - Menores 36 años, NES Alto.

Los participantes de nivel socioeconómico medio-bajo, en cambio, evalúan su adhesión al sistema democrático en función de lo que éste puede hacer con respecto a sus condiciones de vida. Si bien una significativa cantidad de entrevistados se inclina por vivir en un sistema democrático, no dejan de mencionar las dificultades que tienen para percibir sus ventajas:

- “Según como sea, porque acá nosotros tuvimos como presidente a Lanusse. Y con Lanusse se vivía bien, y era militar. Yo calculo que con Lanusse había democracia”. Varón, Mayores 36 años, NES Bajo.

Algunos participantes anteponen la subsistencia económica y el empleo al tipo de régimen de gobierno: -¿A ustedes se les ocurre que un gobierno que solucione esto, puede ser un gobierno democrático? ¿U otras formas de gobierno serían mejores? (Coordinadora de Grupo):

- “Yo no sé el tema político, no entiendo, no me interesa qué haga el Estado mientras uno pueda vivir en lo de uno, y tratar de criar los hijos lo mejor que se pueda”. Mujer, Menores 36 años, NES Bajo.
- “Si hay un buen gobernante, haya o no haya democracia sería lo mismo”. Varón, Menores 36 años, NES Bajo.

Y otros entrevistados, incluso, asocian directamente la mejora de las condiciones de vida con la existencia de un gobierno autoritario:

- “Elegiría un (gobierno) no-democrático. Ahí se arreglarían las cosas. No había mucha libertad para elegir, pero todos tenían lo que necesitaban (...) con un gobierno no-democrático creo que tendríamos todo lo necesario para vivir bien”. Mujer, Menores 36 años, NES Bajo.

## Indicador 1.2

Percepción de la ciudadanía sobre el conocimiento, ejercicio y responsabilidad frente a los derechos ciudadanos.

### Información Recolectada

Este indicador muestra dos aspectos referidos a los derechos ciudadanos: qué piensan los encuestados sobre el conocimiento de los derechos y qué opinan sobre el respeto de los mismos por parte de las autoridades.

### Conocimiento de los derechos

Consultados acerca de los derechos ciudadanos que conocen, los piquenses mencionan el trabajo y la libertad de expresión, mientras que el voto ocupa el séptimo lugar en la lista de menciones y no se hacen referencias a la participación ciudadana ni al estar informados como ciudadanos.

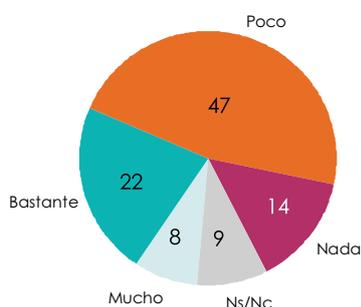
De todos modos, el 64% de los encuestados opina que los habitantes de General Pico conocen poco o nada sus derechos. Las principales razones que esgrimen para justificar este desconocimiento son la pobreza y la falta de educación de la gente (35%), el desinterés de la gente por conocer sus derechos (29%) y la falta de voluntad de los dirigentes que no quieren que la gente conozca sus derechos (25%).

**Pregunta:** "¿Cuáles diría Ud. que son sus derechos como ciudadano que vive en una democracia?"

	Primera mención	Total menciones
Trabajo	17	32
Libertad de expresión / Libertad de opinión / decir lo que pienso sin miedo / ir a una radio o medios de comunicación y decir lo que pienso	18	29
Educación pública / Educación gratuita / Educación para los hijos / libre elección de la educación	3	17
Salud / salud pública / obra social / cobertura de salud sin privilegios	4	15
Seguridad / seguridad pública / protección / que no haya violencia	5	15
Vivienda / Vivienda digna	8	12
Votar / elegir autoridades	8	12
Libertad / Libertad de acción / poder vivir libremente / poder elegir por mí mismo	7	11
Respeto / respeto mutuo / respeto al ciudadano / respeto a los valores	6	10

En cuanto a los responsables de que los ciudadanos desconozcan sus derechos, los piquenses señalan principalmente a los dirigentes políticos (29%), al gobierno nacional (16%) y al gobierno en general (16%), y luego a los propios ciudadanos que deberían preocuparse por conocerlos (14%).

**Pregunta:** "¿Usted diría que los habitantes de Gral. Pico conocen sus derechos....?"



**RAZONES**

**Pregunta (a los que contestan poco o nada):** "Cuál es la principal razón por la cual la gente en Gral. Pico no conoce sus derechos?"

• La pobreza y/o falta de educación de la gente	35
• El desinterés de la gente por conocer sus derechos	29
• Dirigentes que no quieren que la gente conozca sus derechos	25

**RESPONSABLES**

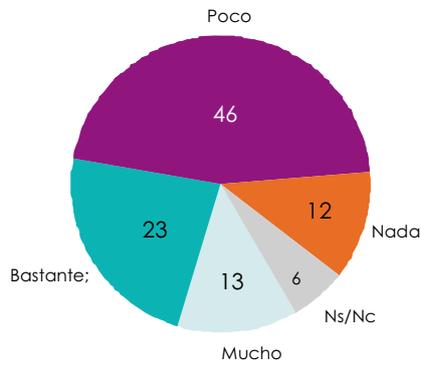
**Pregunta (a los que contestan poco o nada):** "Quiénes son responsables de que los habitantes de Gral. Pico conozcan o conozcan poco sus derechos?"

Políticos / dirigentes	Gobierno (Nacional)	Gobierno (en general)	La indiferencia de la gente	Nosotros mismos / los ciudadanos
↓	↓	↓	↓	↓
29	16	16	16	14

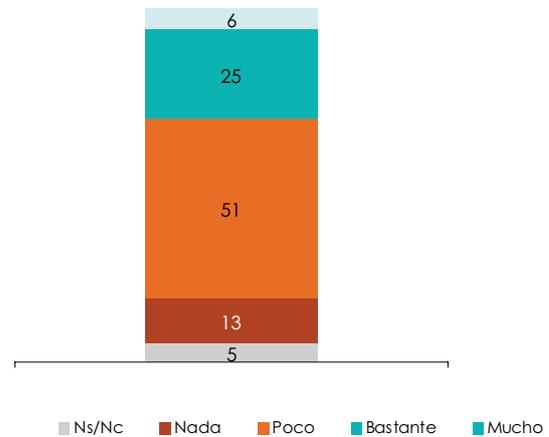
**Respeto por los derechos**

El 64% de los encuestados afirma que los derechos de los piquenses son poco y nada respetados por las autoridades, y el 58% considera que los propios ciudadanos del Municipio no exigen tal respeto. Asimismo, un 35% de los consultados manifiesta haber sentido alguna vez que sus derechos no fueron respetados debido a su situación económica, y un 20% se sintió discriminado por su sexo y barrio de residencia.

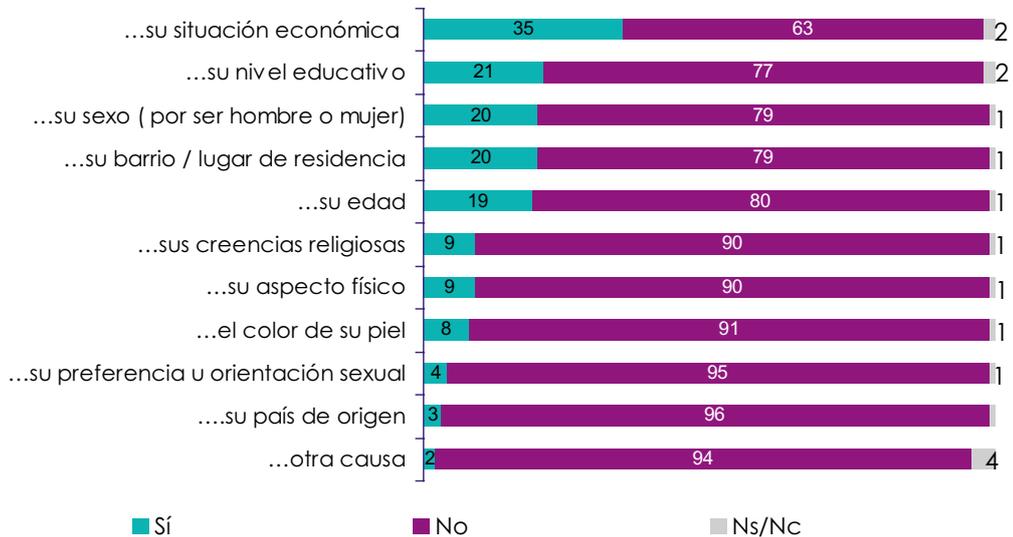
**Pregunta** "¿En qué medida diría usted que los habitantes de General Pico exigen y se aseguran que sus derechos sean respetados por las autoridades?"



**Pregunta:** "¿En qué medida diría usted que los derechos de los habitantes de Gral. Pico son respetados por las autoridades?"



**Pregunta:** "Ud. ha sentido alguna vez que alguno de sus derechos no fue respetado debido a...?"



### GRUPOS FOCALES

Los participantes de los grupos focales critican lo que consideran una violación de los derechos sociales:

- "El derecho a la salud que decíamos hoy... Si vos no tenés una obra social, tenés que ir al hospital a las 5 de la mañana para conseguir un turno. Dónde queda el derecho?". Mujer, Menores 36 años, NES Alto.

Asimismo, la falta de trabajo es percibida como un impedimento fundamental para cumplir con los derechos mencionados:

- "Uno está relacionado con los otros. Si no hay trabajo se destruye el resto. No hay familia, no hay casa, no hay nada". Varón, Mayores 36 años, NES Bajo.

En particular, son los grupos de nivel socioeconómico medio-bajo los que resaltan la necesidad de mejorar las condiciones laborales y fomentar la creación de trabajo genuino (en contraste con los planes sociales que reciben). Asimismo, y más allá del estrato social de pertenencia, los entrevistados tienden a destacar que la población más carenciada "se conforma con poco" y desconoce cómo defender sus derechos:

- "Lo que pasa es que con el tiempo llegan a conformarse porque no tienen otra salida. Si la gente tomara otra actitud, se juntara y exigiera [...] Pero no, la gente no hace eso tampoco, se conforma"- Mujeres, Menores 36 años, NES Bajo.

### Indicador 1.3

Percepción de la ciudadanía sobre el conocimiento, ejercicio y responsabilidad en el cumplimiento de los deberes ciudadanos.

#### Información Recolectada

Este indicador muestra dos aspectos referidos a los deberes ciudadanos: qué piensan los encuestados sobre el conocimiento de los deberes y qué opinan sobre el cumplimiento de los mismos por parte de los piquenses.

#### Conocimiento de los deberes

Consultados sobre los deberes que conocen, los encuestados mencionan el respeto a los otros (26%), el pago de impuestos (25%) y el cumplimiento de la ley (22%), quedando ubicada en sexto lugar la mención al deber de votar.

Pregunta: "¿Cúdes diría que son sus deberes como ciudadano que vive en una democracia?"

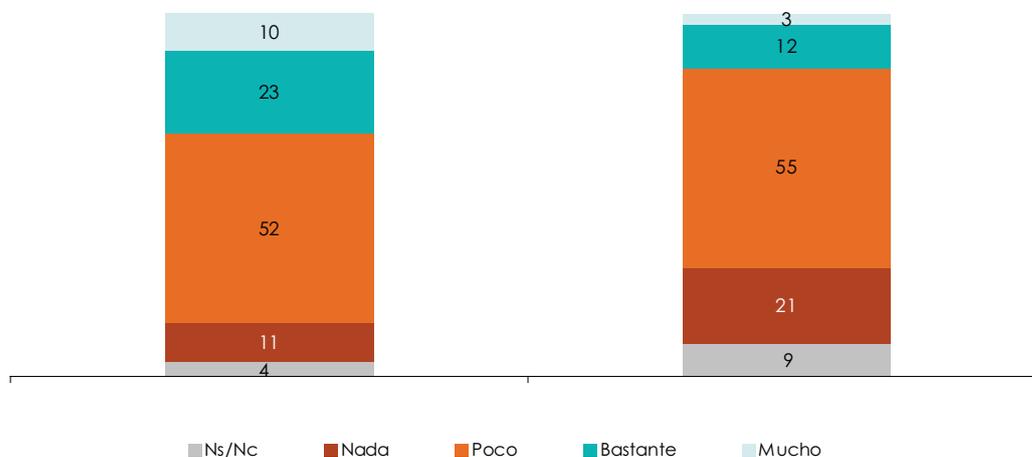
	Primera mención	Total menciones
Respeto / respetar a los otros	18	26
Pagar los impuestos	17	25
Cumplir la ley (en general) / no violar la ley	15	22
Trabajar	11	17
Ayudar al prójimo / ayudar a los vecinos / ayudar a los otros / ser solidario	9	16
Votar	6	10
Cuidar a la familia / a los hijos	3	4
Estudiar	1	4
Educar a los hijos / educar	1	4
Cuidar la ecología / el medio ambiente / limpieza de la ciudad	1	4

#### Cumplimiento de los deberes

El 76% de los encuestados opina que los piquenses no cumplen con sus deberes ciudadanos. Como ilustración de esa percepción, el 67% de los encuestados piensa que menos de la mitad de los habitantes del Municipio paga sus impuestos.

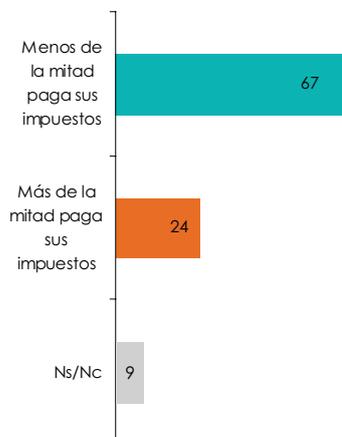
Pregunta: "¿Usted diría que los habitantes de Gral. Pico conocen sus deberes ...?"

Pregunta: "¿Usted diría que los habitantes de Gral. Pico cumplen con sus deberes ...?"



Sin embargo, esta percepción de los encuestados no se verifica en la realidad. Según fuentes del Gobierno Municipal, el 52% de los piquenses paga sus impuestos en término, porcentaje que se eleva al 62% una vez pasados los noventa días de la fecha de vencimiento.

**Pregunta:** "En su opinión, ¿Cuánta gente en Grd. Pico paga sus impuestos?"



## GRUPOS FOCALES

Al debatir los deberes cívicos, los participantes de los grupos se refieren espontáneamente a dos cuestiones. Por un lado, cuando se evalúa el cumplimiento de deberes se tiende, en general, a hacer referencias al deber tributario, resaltando la imposibilidad de muchos ciudadanos de poder cumplirlos por falta de recursos económicos:

- *“Un menor porcentaje cumple y un mayor porcentaje no. Gente con menos recursos. Yo creo que todo pasa por un tema de recursos, se agravó porque no tienen para vivir”.* Varón, Mayores 36 años, NES Alto.

Por otro lado, se cuestiona que el gobierno no “dé el ejemplo” en materia de cumplimiento de deberes:

- *“A veces la gente toma como referencia a los gobernantes, y piensan: si ellos no respetan la ley, la vamos a cumplir nosotros?. Creo que pasa por ahí. Ellos tienen que cumplir bien sus funciones”.* Varón, Menores 36 años, NES Bajo.

Entre los participantes de sectores socioeconómicos medio-bajos surge el tema de la violación de sus derechos (y el incumplimiento de deberes) por parte de “los ricos”:

- *“Los ricos vienen y tiran la basura en los contenedores, y los contenedores no están en el Centro, están en los barrios. Los sacaron porque hasta solía haber cueros de vaca, perros muertos...”.* Varón - Menores 36 años, NES Bajo.
- *“Sí. El rico es más irrespetuoso, se lleva todo por delante”.* Mujeres y Varones - Mayores 36 años, NES Bajo.

## Indicador 1.4

Percepción de la ciudadanía sobre los diferentes niveles de responsabilidad del gobierno local, provincial y nacional respecto de las cuestiones que son de su competencia.

### Información Recolectada

Antes de referirnos al conocimiento que tienen los piquenses sobre las respectivas responsabilidades de los tres niveles de gobierno en las distintas problemáticas públicas, es indispensable tener presente que:

- La salud pública es responsabilidad municipal sólo en la etapa de atención primaria (en algunos casos, también hospitales) pero los hospitales de alta especialización son instituciones que dependen del gobierno provincial.

- La seguridad social es una competencia del gobierno nacional que en nuestro país, en algunos casos, también está a cargo de las provincias pero nunca de los municipios.
- La protección del medio ambiente a nivel local y urbano es competencia de los municipios.
- La infraestructura básica (por ejemplo la construcción y mantenimiento de rutas, caminos y puentes) es una competencia provincial .
- La seguridad, la educación y la administración de justicia, son responsabilidades compartidas por el gobierno nacional y los gobiernos provinciales.
- El cobro de impuestos (incluidas las tasas) es compartido por los tres niveles de gobierno.
- La relación con otros países es una competencia del gobierno nacional.
- El mantenimiento de calles y veredas, la limpieza urbana y la iluminación pública corresponden al Gobierno Municipal.

En General Pico, los encuestados adjudican correctamente al Gobierno Municipal la responsabilidad por el estado de las calles, la limpieza urbana, la iluminación pública y la protección del medio ambiente. Asimismo, también es correcta la apreciación de que la responsabilidad de la relación con otros países corresponde a la Nación, y que la administración de justicia, la salud, la educación y la seguridad corresponden al gobierno nacional y al nivel provincial.

La confusión se presenta en las áreas de seguridad social y obras de infraestructura, áreas en las que se le atribuye al gobierno local una responsabilidad que en la práctica no tiene. Asimismo, también es errónea la percepción de que el Gobierno Municipal es el principal responsable del cobro de impuestos, ya que en la práctica es una responsabilidad compartida por los tres niveles de gobierno.

**Pregunta:** "Voy a leerle una serie de responsabilidades de gobierno, y en cada caso quisiera que me diga quién se ocupa, si el Gobierno Nacional, el Provincial o el Municipal. Para comenzar, ¿quién es el responsable de asegurar o garantizar a los habitantes de Gral. Pico...?"

	Gobierno Nacional	Gobierno Provincial	Gobierno Municipal
Salud pública	37	56	25
Educación pública	44	54	17
Seguridad	39	50	28
Administración de justicia	43	48	19
Estado de calles y veredas	3	14	84
Limpieza urbana	2	9	87
Iluminación pública	2	11	87
Seguridad social	21	38	51
Protección del medio ambiente	28	26	53
Obras de infraestructura	19	47	46
Cobro de impuestos	16	24	78
Relación con otros países	75	17	5

## Indicador 1.5

Tratamiento en las instituciones de enseñanza primaria, secundaria, terciaria y universitaria de los cuatro temas planteados por la Auditoría Ciudadana.

### Información Recolectada

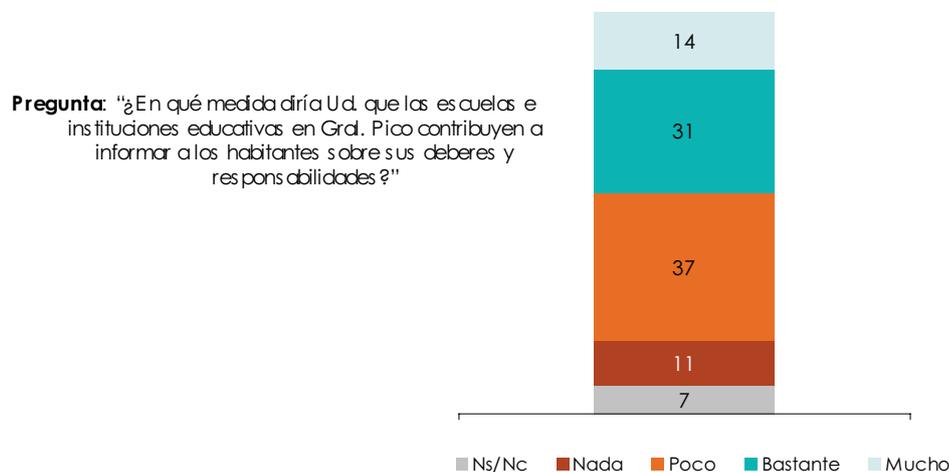
En la construcción de una democracia, la educación constituye un elemento indispensable para la formación de una ciudadanía que participe en forma libre y responsable en el desarrollo de las prácticas que este sistema implica. Por lo tanto, el logro de cualquier aspiración vinculada a la cultura cívica de una comunidad requiere incluir el componente educativo, porque las instituciones educativas son espacios clave para la formación de ciudadanos democráticos.

Por lo tanto, este indicador muestra la relación existente entre los cuatro temas que evalúa el Programa Auditoría Ciudadana y la percepción que tienen los piquenses en general y la comunidad educativa en particular, acerca del impacto de las instituciones educativas en la formación ciudadana de la población.

La educación en la Argentina está a cargo de las autoridades provinciales, es decir que en el caso de General Pico la responsabilidad corresponde al Ministerio de Educación de la Provincia de La Pampa. Por lo tanto, las escuelas que funcionan en el Municipio no definen su currícula escolar, aunque sí cuentan con los EDI (Espacios de Definición Institucional) que suelen utilizarse para incorporar contenidos complementarios a los obligatorios.

Consultados acerca del grado en que las escuelas y las instituciones educativas de General Pico contribuyen a informar a sus habitantes sobre sus derechos y responsabilidades, el 48% de los piquenses considera que dicha contribución es escasa o nula.

En las entrevistas especiales, la mayoría de los docentes piquenses consultados considera que tres de los temas que evalúa el Programa Auditoría Ciudadana están incluidos en los contenidos básicos comunes de la EGB 2 y 3. Estos temas son: Cultura Cívica Democrática, Trato al Ciudadano y Participación Ciudadana en las Políticas Públicas.



## Indicador 1.6

**Percepción de la ciudadanía acerca del presupuesto con que cuenta el Municipio para cumplir con las cuestiones que son de su competencia.**

### Información Recolectada

Este indicador muestra en qué medida los ciudadanos de General Pico tienen conciencia de que el pago de impuestos municipales determina, en parte, la disponibilidad de los recursos económicos para que el Municipio pueda satisfacer las necesidades de la comunidad. En esta materia, es preciso tener en cuenta algunos datos de la realidad:

- El presupuesto anual de General Pico es de aproximadamente \$28.000.000 (fuente: Gobierno Municipal)
- La población total del Municipio es de 53.186 habitantes (fuente: Indec, Censo 2001).

Al ser consultados sobre la cantidad de habitantes de General Pico, sólo el 39% de los encuestados menciona cifras cercanas a los 53.186 habitantes, a la vez que un 43% de los piquenses no responde a la pregunta.

Respecto del presupuesto municipal, un 96% de los encuestados dice no conocer cuáles son los recursos de los que dispone el Municipio para cumplir con las cuestiones que son de su competencia.

**Pregunta:** "¿Conoce Ud. aproximadamente cuál es el presupuesto anual de su Municipio, esto es, de cuanto dinero por año dispone actualmente la municipalidad para llevar a cabo sus tareas?"

Cantidad de encuestados que mencionan cifras entre 8.000 y 25.000.000	4%
Ns /Nc	96%

### Indicador 1.7

#### Nivel de participación de la ciudadanía en las elecciones

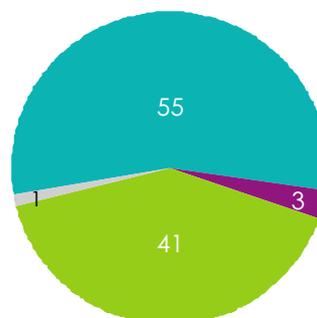
##### Información Recolectada

El 77% de los encuestados dijo haber participado en todas las elecciones y el 11% en la mayoría de ellas. Este porcentaje coincide con los datos de la Secretaría Electoral del Ministerio del Interior, según los cuales entre un 75% y un 80% de los empadronados de General Pico votó efectivamente para elegir representantes de los tres niveles de gobierno en las elecciones de los años 2001 y 2003.

Sin embargo, las opiniones de los encuestados con respecto a la utilidad del voto no son coincidentes. Mientras el 55% de los encuestados afirma votar porque de esa manera se pueden cambiar las cosas, un 41% dice hacerlo porque es obligatorio y no porque crea que mediante las elecciones se pueden lograr cambios.

**Pregunta:** "¿Cuál de las siguientes afirmaciones se acerca más a su forma de pensar? "

- Voto en las elecciones porque creo que es importante y de esta manera se pueden cambiar las cosas
- Voto en las elecciones porque es obligatorio, pero creo que con el voto las cosas se cambian poco o nada
- En general no voto en las elecciones
- Ns /Nc



## Cultura Cívica Democrática

### Aspiración

*Que los ciudadanos de General Pico tengan una fuerte creencia en la democracia como un valor en sí mismo y como forma de mejorar la calidad de vida de la población.*

El régimen democrático es sensiblemente valorado en General Pico: el 74% de los encuestados considera a la democracia como una forma de vida en la cual la gente tiene derecho a participar en todas las decisiones que afectan a su vida cotidiana y un 50% coincide en que la democracia es preferible a cualquier otra forma de gobierno. Asimismo, los ciudadanos del Municipio relacionan la democracia con valores como la libertad, la cultura cívica y el respeto a la ley, a la vez que el 65% de los piquenses sostiene que el bienestar económico y social de la población son condiciones necesarias para que la democracia funcione, y que no basta con que sean respetados las libertades y el voto para poder hablar de democracia.

Por otra parte, se ponen en evidencia algunas dificultades para alcanzar esta aspiración: el 56% de los piquenses sostiene que aceptaría que un gobierno autoritario llegara al poder para resolver los problemas económicos y de seguridad, porcentaje similar al 54,7% de latinoamericanos que dijeron que aceptarían un gobierno autoritario si éste resolviera los problemas sociales y económicos de sus respectivos países\*.

Una interpretación para esta aparente contradicción entre el apoyo a la democracia y la tolerancia de un régimen autoritario sugiere que el descontento con la democracia no estaría referido a los valores cívicos que la sustentan, sino a la ineficacia de las instituciones democráticas para resolver los principales problemas sociales y económicos de la población. Cabe destacar que, si bien un 75% de los consultados se considera poco o nada satisfecho con el funcionamiento de la democracia en el ámbito nacional, el 53% de los encuestados no estaría de acuerdo con que, en un contexto de crisis social o económica aguda, el presidente ordenara reprimir, controlara los medios de comunicación (48%), violara algunas leyes (53%) o dejara de lado al Congreso (54%), decisiones que suelen tomar los gobiernos autoritarios.

Los derechos y deberes de los ciudadanos son temas que arrojan algunos resultados preocupantes: el 61% de los encuestados cree que los piquenses no conocen sus derechos y el 64% piensa que no son respetados. A su vez, el 29% de los consultados atribuye la responsabilidad por el desconocimiento de los derechos a los dirigentes políticos y al gobierno, mientras que sólo un 14% reconoce la responsabilidad de los propios ciudadanos quienes deberían preocuparse por conocerlos. Con respecto a los deberes, el 63% de los encuestados cree que los habitantes de General Pico no los conocen y un 76% opina además que los piquenses no los cumplen. A título ilustrativo, el 67% de los encuestados piensa que menos del 50% de los habitantes del Municipio paga sus impuestos. Esa suposición no coincide con la realidad, ya que el gobierno local informa que el 62% de los piquenses paga sus impuestos.

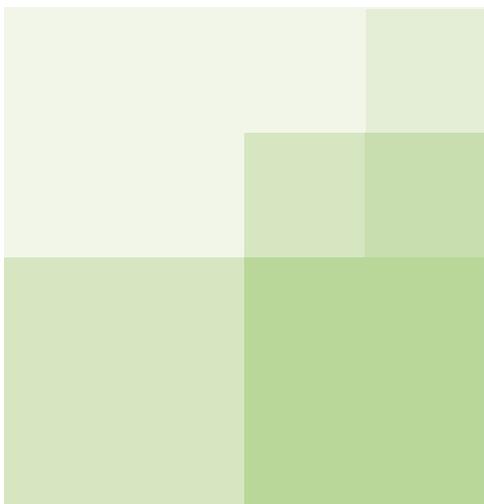
Finalmente, un 54% de los piquenses considera que la democracia ayuda mucho o bastante a mejorar la calidad de vida de las personas. A su vez, el 89% de los consultados cree que es necesario mejorar la calidad de la política y de los políticos en la Argentina. En tal sentido, surge una visión optimista: el 71% de los encuestados cree que es posible mejorar ambos

\*. Según el estudio sobre el desarrollo de la democracia realizado por el PNUD en 18 países de América Latina, el 54,7% de la gente sacrificaría la democracia si se le resolvieran los problemas económicos. PNUD, La Democracia en América Latina, abril 2004.



## SEGUNDA PARTE

### Participación Ciudadana en las Políticas Públicas





## Participación ciudadana en las políticas públicas

La participación ciudadana en las políticas públicas describe, por un lado, el grado en que las normas y programas públicos crean oportunidades para la intervención de los ciudadanos en la gestión pública y, por el otro, el grado en que éstos hacen uso efectivo de esas oportunidades para influir en la toma de decisiones dentro de las instituciones del Estado y exigir información sobre la marcha y resultados de las políticas o presentar denuncias ante las instancias de control.

Desde una concepción amplia, puede decirse que la *participación* es la capacidad y la posibilidad de las personas y los grupos de influir en las condiciones que afectan sus vidas. Como integrantes de una sociedad, las personas siempre participan en la vida pública, ya que, aún cuando por desconfianza o desinterés, expresen que no les interesa la política, están adoptando una posición que no es neutral. La opción de participar a conciencia o participar sin interés dejando en manos de otros las decisiones que afectan a todos los ciudadanos, construye sociedades muy distintas<sup>25</sup>. Las personas se interesan por lo público no sólo para proteger sus propios intereses sino también para ampliar las posibilidades de protección de los intereses de otros ciudadanos menos afortunados. De esta manera ejercen la propia ciudadanía política (que no se reduce al voto) y trabajan para ampliar las posibilidades de acceso y participación de los relegados por el sistema político<sup>26</sup>.

Una forma de participación ciudadana denominada *reactiva* se asocia al compromiso original de las personas con los aspectos de la vida privada que le resultan más urgentes o más importantes (el trabajo, la familia, los amigos) siendo la esfera pública un ámbito alejado. En este caso, la participación aparece por reacción a problemas específicos que reclaman solución y carecen de respuesta. Superado el obstáculo o fracasado el empeño, la participación tiende a extinguirse. Otra forma de participación se manifiesta cuando los ciudadanos tienen una propensión natural a informarse y a involucrarse en los asuntos públicos, más allá de cualquier cuestión coyuntural. Esta modalidad se denomina *activa*. En este caso, cuando los ciudadanos no participan es porque existen barreras impuestas desde distintos espacios de poder que reprimen, inhiben o desincentivan dicha participación.

La *participación ciudadana en políticas públicas*, entonces, constituye una intervención ordenada de personas y organizaciones para cooperar con las acciones que lleva a cabo un gobierno. Así, la participación se vuelve un proceso transformador que le da al sistema democrático otro dinamismo y que, al mismo tiempo, requiere canales de comunicación permanente entre gobernantes y gobernados. Estos procesos, además de otorgarle mayor transparencia a los actos de gobierno, permiten que las decisiones públicas sean más inclusivas y consensuadas, que la institución responsable de tomar la decisión conozca mejor los problemas que afectan a la comunidad y que las posibles soluciones se busquen de manera conjunta entre todos los actores que la integran. Tanto la oferta de espacios de participación por parte del gobierno, como su demanda desde la sociedad civil, pueden manifestarse en varios momentos de una política pública: en su fase de diseño, de decisión, de implementación y/o de monitoreo y control.

El sentido y el alcance de una intervención como la que se propone el Programa Auditoría Ciudadana no está destinado sólo a remover las trabas formales que pudieran existir a la participación ciudadana sino a motivar y a formar ciudadanos para que la consideren una actividad deseable, útil y necesaria para mejorar su vida cotidiana.

25. FORO DEL SECTOR SOCIAL, *Manual de Participación e Incidencia para Organizaciones de la Sociedad Civil*. Temas. 2004. pp.25-27.

26. PRODDAL. *La Democracia en América Latina*. PNUD. 2004. pp. 185.

*¿Disponen los piquenses de medios abiertos y eficaces para participar en el diseño, decisión e implementación de políticas públicas en su Municipio?*

*¿Promueve la administración municipal de General Pico la participación libre y voluntaria de la ciudadanía en los asuntos públicos de la ciudad?*

**Aspiración:**

*Que el gobierno del Municipio de General Pico promueva la participación ciudadana en los asuntos públicos.*

## Indicador 2.1

Existencia y utilización de mecanismos de democracia directa y semi directa (referéndum, consulta popular, audiencia pública, iniciativa popular, revocatoria de mandatos).

### Información Recolectada

Este indicador permite conocer la normativa existente en el ámbito provincial y municipal referida a los mecanismos de democracia directa y semi directa. Asimismo, muestra si estos mecanismos son utilizados en la práctica por la ciudadanía.

A partir de la Reforma Constitucional de 1994, nuestro país ha incorporado herramientas institucionales y jurídicas que facilitan la participación ciudadana en las cuestiones que son de interés público, tanto en la toma de decisiones como en el control de la implementación de las políticas públicas. Algunas de estas herramientas han sido adoptadas por constituciones provinciales y pueden ser utilizadas tanto a nivel provincial como municipal.

La Constitución de la Provincia de La Pampa y la Ley Orgánica de Municipios (provincial) disponen que los municipios pueden someter a referéndum o consulta popular cualquier asunto de interés para la comunidad. La convocatoria se realiza mediante una ordenanza aprobada por las dos terceras partes del Concejo Deliberante, que establece el motivo para convocar a referéndum o consulta popular, el padrón a utilizar y el porcentaje de votos necesarios para validarlos. El resultado es vinculante, es decir que obligatoriamente el gobierno debe acatar la posición que surja de la votación. En ningún caso se considera válido el referéndum o la consulta popular cuando no haya participado de la elección la mayoría absoluta del padrón utilizado.

Este mecanismo nunca ha sido utilizado en General Pico.

## Indicador 2.2

Existencia de áreas y funcionarios especializados en promover y articular la participación ciudadana en el Municipio (Departamento Ejecutivo y Concejo Deliberante).

### Información Recolectada

El gobierno de General Pico dispone de un canal específico para promover y articular la participación ciudadana en el Municipio a través de la Coordinación de Relaciones Institucionales. Este organismo es el designado para instrumentar el contacto entre el gobierno local y la sociedad civil. A través de esta área, que depende de la Secretaría de Gobierno del Municipio, se tramitan también los reclamos, propuestas y consideraciones de las instituciones intermedias. El Coordinador integra también la Mesa de Concertación Local, el Consejo Municipal del Deporte (como vocal suplente, en representación de las diversas instituciones) y la Comisión de Festejos del Centenario de la Ciudad, entre otros. Su papel en estos espacios es extender las relaciones con las entidades intermedias.

## Indicador 2.3

Existencia y utilización de mecanismos reglamentados y otras acciones del Gobierno Municipal que reconozcan el derecho de los ciudadanos a participar en las políticas públicas.

### Información Recolectada

En General Pico existen diversos espacios y acciones que reconocen y facilitan la participación de los piquenses en las políticas públicas, que se detallan a continuación <sup>27</sup>:

#### Consejo Asesor de la Ciudad (C.A.CIU).

Este Consejo está regulado mediante las Ordenanzas N° 104/90 y N° 9/96. Tiene por finalidad ser un órgano consultivo y asesor del Departamento Ejecutivo Municipal en temas como planificación urbana y rescate para su preservación de todo elemento natural o artificial que se considere como parte del historial piquense.

Actualmente, el CACIU se reúne cada dos meses, y está integrado por UNILPA (Unión Industrial de La Pampa), CICAR (Corporación Industrial, Comercial, Agropecuaria, Regional), CGT, Facultad de Ingeniería, Facultad de Veterinaria y Facultad de Ciencias Humanas de la Universidad Nacional de La Pampa, Cámara de Comercio y Afines de General Pico, CERET (Centro Regional de Estudios Tecnológicos), Centros de Almaceneros y los Bloques del Concejo Deliberante (PJ, Frente Vecinal Todos Por Pico, Mapa y Corriente Peronista Federal).

#### Consejo Asesor Municipal de Producción

El Consejo Asesor Municipal de la Producción fue creado por la Ordenanza N° 8/88 y funciona en el marco de la Dirección General de Industria <sup>28</sup>. Su objetivo es asesorar y asistir al Intendente Municipal en materia de promoción industrial. Sus principales funciones son proponer líneas de acción para difundir los beneficios de la ciudad para inversores, asesorar en temas de infraestructura, aspectos impositivos y crediticios, e integrar comisiones a fin de realizar gestiones ante organismos públicos o privados en todo lo referido al campo de sus competencias. El Consejo es presidido por el Intendente y actualmente está integrado por CICAR (Corporación Industrial Comercial y Agropecuaria Regional), la Cámara de Comercio y Afines, UNILPA (Unión Industrial de La Pampa), CGT, Federación Agraria, Sociedad Rural Argentina, los Consejos Profesionales de: Ciencias Económicas, Ingenieros Agrónomos, Médicos Veterinarios, Agrimensura, Arquitectura e Ingeniería, CERET (Centro Regional de Educación Tecnológica), Centro de Acopiadores de Cereales y CORPICO (Cooperativa de Electricidad).

En la práctica, el Consejo Asesor Municipal de la Producción se reúne una vez al mes. En el último año el gobierno, asesorado por Consejo, otorgó 30 créditos. Por otra parte, y según fuentes del Gobierno Municipal, el objetivo es que el Consejo se ocupe no sólo del otorgamiento de créditos (que surgen de aportes de subsidios provinciales y de las instituciones miembros) sino también del gerenciamiento del Parque Industrial local.

#### Mesa de Concertación Social

En el marco del Programa Provincial “Decidir Entre Todos”, se constituyó la Mesa de Concertación Social, donde las instituciones pueden presentar proyectos referidos a problemáticas sociales. Esta iniciativa se inscribe en la política de descentralización de los recursos de coparticipación social, que son distribuidos a los municipios y comisiones de fomento pampeanas según sus necesidades. La Mesa es considerada un ámbito propicio para consensuar la dirección de la política social de cada pueblo, para que las distintas instituciones locales (oficiales o no gubernamentales legalmente constituidas) expresen sus necesidades y las plasmen en proyectos comunitarios que respondan a los lineamientos de la política social local.

27. Fuente: Gobierno Municipal.

28. Originalmente el Consejo surgió como Comisión Asesora Municipal de Promoción Industrial.

En General Pico, se ha dado prioridad a las problemáticas ligadas a los menores en riesgo y a la vivienda, aunque también se han apoyado proyectos sobre discapacidad y salida laboral. El monto a distribuir es el que corresponde a cada ciudad (que en el caso de Pico representa 260.000 pesos por año) y el fondo se va rehabilitando en la medida que se va justificando el gasto de los proyectos aprobados el año anterior. Si las propuestas presentadas son viables y sustentables, son elevadas al nivel provincial, donde los técnicos del área correspondiente las aprueban o rechazan. También se elevan proyectos a la Nación de acuerdo a los subsidios vigentes.

La Mesa de Concertación Social, presidida por el Intendente, está formada por organismos del Gobierno Municipal, el Ministerio de Educación Provincial, el Instituto Provincial Autárquico de la Vivienda (IPAV), dos representantes del Consejo Consultivo (integrado por 23 instituciones), el Director del Hospital Gobernador Centeno, el Consejo de Seguridad y un representante del Foro de Asociaciones Vecinales (integrada por 8 instituciones).

### Consejo Consultivo Municipal

De acuerdo con el Decreto Presidencial 565/02 (y reglamentado por la resolución 312 del Ministerio de Trabajo de la Nación) se creó en General Pico un Consejo Consultivo Social, con el objeto de coordinar el Programa Jefes y Jefas de Hogar en los Municipios. Este Consejo está integrado por 23 organizaciones (partidos políticos, sindicatos y diversas fundaciones) y se organiza de acuerdo a un reglamento interno. El plenario de consejeros se reúne una vez por mes y las tres comisiones de trabajo lo hacen una vez por semana.

### Consejo Consultivo de Seguridad y Defensa Civil

El Consejo Consultivo de Seguridad y Defensa fue creado por el Decreto 48/2003 del gobierno provincial, a los efectos de llevar adelante una política integral de lucha contra el delito. El objeto de este Consejo es articular diagnósticos y propuestas de acción interdisciplinarias que permitan desarrollar iniciativas en todo lo referente a la cuestión de la seguridad pública y la defensa civil en el ámbito de la Provincia. Está integrado por representantes de los Ministerios de Gobierno, Justicia y Seguridad, de Educación y de Bienestar Social de la Provincia y por la Municipalidad de General Pico. Tiene por función mantener un contacto permanente con los vecinos del Municipio (generalmente a través de las asociaciones vecinales) a fin de conocer la realidad en la que se encuentran y buscar soluciones a los problemas que se detecten.

Debido al enfoque interdisciplinario del Consejo, desde el área de educación se realizan estudios de lucha contra la deserción escolar de menores en riesgo, a través de encuestas, de la información obtenida por las conversaciones con los vecinos y mediante cursos de capacitación con salida laboral (por ejemplo el "Plan Incluir"). Por su parte, desde el área de Bienestar Social del Municipio se acompañan estas acciones mediante el trabajo de asistentes sociales y psicólogos. Asimismo, el Consejo trabaja en relación directa con los "Preventores Comunitarios" que se instalan en zonas de riesgo (escuelas, organismos públicos, etc.), establecen una relación de confianza con los vecinos de la zona e informan permanentemente sobre cualquier novedad, a fin de que el Consejo Consultivo de Seguridad y Defensa Civil pueda dar intervención a quien corresponda.

Según fuentes del Gobierno Municipal, como consecuencia de las acciones que implementa el Consejo, los delitos en General Pico se redujeron en un 40%.

## Indicador 2.4

Existencia y utilización de mecanismos de participación ciudadana en el diseño, elaboración, aprobación y/o ejecución del presupuesto municipal.

 Información Recolectada

En General Pico, no existe ninguna norma que establezca mecanismos de participación ciudadana en el diseño, elaboración o aprobación del presupuesto municipal, a la manera del presupuesto participativo.

*¿En qué medida los piquenses utilizan las oportunidades existentes para expresar sus opiniones sobre la discusión, decisión o implementación de políticas públicas en su Municipio?*

*¿Cuán involucrados y comprometidos están con el espacio público?*

*¿Qué significa “participar” para los piquenses?*

**Aspiración:**

*Que la ciudadanía de General Pico haga uso efectivo de las oportunidades existentes para expresar opiniones sobre la discusión, decisión o implementación de las políticas públicas en el Municipio.*

## Indicador 3.1

Nivel de participación ciudadana en organizaciones de la sociedad civil.

 Información Recolectada

La participación ciudadana es un componente imprescindible de un régimen democrático y puede ser entendida, desde una perspectiva amplia, como el involucramiento y el compromiso de los ciudadanos con los temas públicos. Este involucramiento puede canalizarse a través de organizaciones o instituciones intermedias (partidos políticos, centros vecinales, sindicatos, clubes, sociedades de fomento) o directamente a través de los espacios ofrecidos por el gobierno.

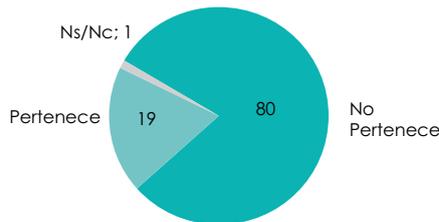
El 19% de los piquenses consultados participa en organizaciones de la sociedad civil. De este total, el 34% participa en cooperadoras escolares, el 24% en organizaciones religiosas, el 22% en partidos políticos, el 19% en organizaciones de ayuda voluntaria y el 18% en clubes de barrio. De aquellos que participan, el 75% piensa que hacerlo es bastante o muy útil.

Las principales razones brindadas por el 80% que no participa radican en su preferencia por dedicar el tiempo a familiares y amigos, la falta de tiempo libre y la incertidumbre de que el esfuerzo realizado valga la pena. En igual sentido, el 54% de los encuestados piensa que la participación es una pérdida de tiempo porque las cosas se deciden habitualmente en otro lado, mientras el 66% dice estar poco o nada interesado en reunirse con otras personas que no sean de su familia o amigos más cercanos para buscar soluciones a los problemas de su vida cotidiana (ver gráfico en el indicador 3.2).

Las entrevistas permiten agregar otros elementos de análisis para el tema de la participación ciudadana. En primer lugar, podemos distinguir dos modalidades de participación: “reactiva” (como reacción a problemas puntuales) y “activa” o “sistemática” (que va más allá de la coyuntura). En este sentido, un referente clave de la sociedad civil comenta: “Yo creo que participa el grupo que se siente afectado o está tratando de resolver una necesidad. No veo una gran inquietud global, no hay motivación por parte de

la población de acoplarse a los reclamos de otro, excepto que les toque”. En segundo lugar, otro elemento de análisis es la falta de incorporación de nuevos actores sociales: un referente clave del gobierno local comenta que “en cada [organización de la sociedad civil] hay un grupo fuerte, 6 ó 7 personas que la llevan adelante, después está el resto para completar la lista [...] Terminás viendo las mismas caras, dentro y entre las organizaciones”.

**Pregunta:** “¿Pertenece a alguna organización de cualquier tipo, como por ejemplo, cooperadora escolar, grupo religioso o ecologista, club de barrio, partidos políticos, sindicatos, etc.?”



**RAZONES**



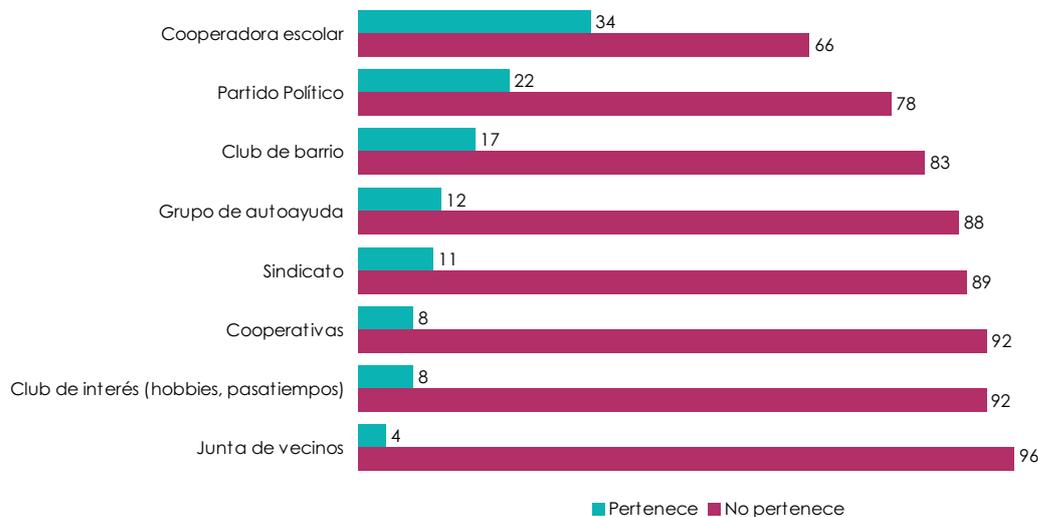
**Pregunta:** (A quienes no pertenecen a alguna organización) “¿Cuál diría usted que es la principal razón por la cual no pertenece a ninguna organización?”

• Prefiero dedicar el tiempo a mi familia y a mis amigos	69
• Aunque me interesa, no tengo tiempo libre para dedicarle	39
• No tengo seguridad que mi esfuerzo valga la pena	24
• No encuentro la organización o grupo	21
• No sé qué beneficio obtendría de participar	12
• Ya no estoy para eso	5
• Otra	1

**Pregunta:** (A quienes pertenecen a alguna organización) “¿Cuán útil le parece a usted participar en alguna organización como las que le acabo de mencionar o parecida?”

Muy útil	48
Bastante útil	27
Poco útil / Nada útil	15
Ns /Nc	10

**Pregunta:** “¿A cuál de las siguientes organizaciones pertenece usted?”



**GRUPOS FOCALES**

Los participantes de los grupos focales de General Pico consideran que su participación en los asuntos públicos es escasa. Es posible reconocer la relación que plantean algunos participantes entre falta de tiempo y de interés y la falta de compromiso:

- “El tiempo hay que hacérselo. Yo soy casada, estudio, tengo hijos, pero el tiempo te lo podés hacer, pasa por considerar al otro... Por ahí soy un poco egoísta. Uno por ahí tiene la mejor intención pero no sale de eso”. Mujeres - Menores 36 años, NES Alto.
- “Es lo que pasa hoy. Mucha gente no va por comodidad”. Mujeres - Menores 36 años, NES Bajo.

### GRUPOS FOCALES

Por otra parte, los participantes exhiben un conocimiento importante sobre la posibilidad de participar en el Concejo Deliberante:

- “Voy a veces a esas reuniones del Concejo y me pongo a discutir. Son reuniones sobre política, sobre la luz... A veces participo y a veces me quedo callado porque el resto es agresivo de más”. Varones - Mayores 36 años, NES Bajo.
- “Vos podés ir, participás de la reunión que hacen y podés presentar tu proyecto”. Mujer, Menores 36 años, NES Alto.

Finalmente, al indagar sobre los motivos que impedirían una participación más activa, algunos participantes señalan que el Gobierno Municipal promueve la participación en aquellos temas que le interesan o “le convienen” y que la posibilidad de represalias por opinar distinto es un factor contemplado a la hora de participar:

- “Te fichan. Si vos en la reunión hablás algo que no les gusta o no les conviene, después no te van a llamar más (...). Y ya quedás marcada, si vas después a pedir ayuda no te la van a querer dar”. Mujer - Menores 36 años, NES Bajo.
- “No admiten que alguien pueda pensar diferente”. Varón, Mayores 36 años, NES Alto.

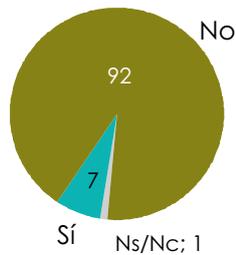
### Indicador 3.2

#### Nivel de participación ciudadana en partidos políticos.

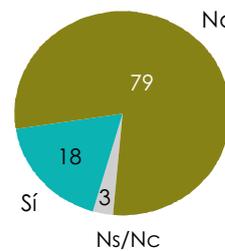
##### Información Recolectada

El 92% de los encuestados manifiesta no participar actualmente en ningún partido político aunque el 18% dice haberlo hecho en el pasado. Las principales razones aducidas por quienes no participan son la falta de interés (52%) y la desconfianza en los partidos (20%). Por otra parte, el 66% dice estar poco o nada interesado en la política nacional y municipal.

**Pregunta:** “¿Participa actualmente en algún partido político?”



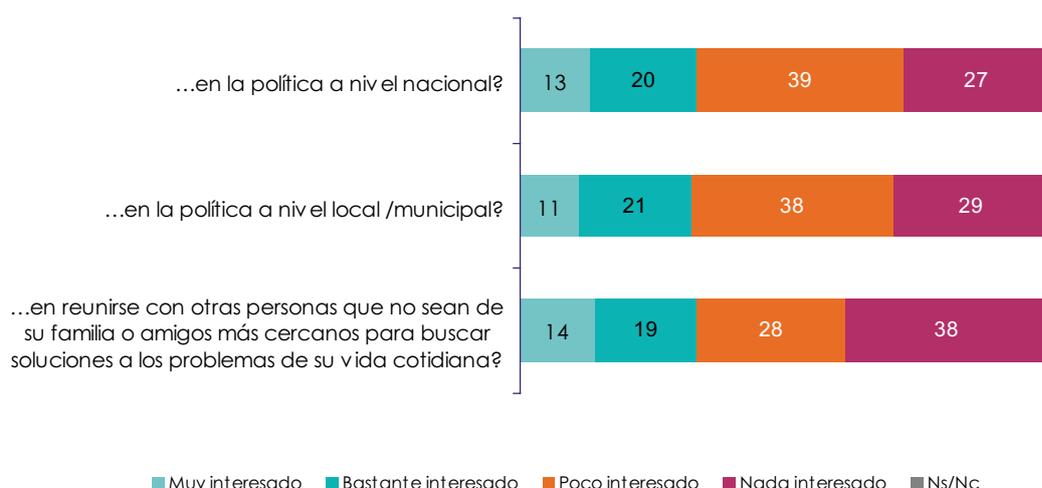
**Pregunta (a los que no participan):** “¿Alguna vez participó de algún partido político?”



#### Razones



Pregunta: "¿Cuán interesado está usted ...?"



### Indicador 3.3

Existencia de registros de organizaciones de la sociedad civil en el municipio y cantidad de inscriptas.

#### Información Recolectada

El Municipio de General Pico no lleva un registro de las organizaciones de la sociedad civil. Sin embargo, estas organizaciones se encuentran inscriptas en el **Registro Provincial de Entidades de Bien Público**, dependiente de la Subsecretaría de Promoción Comunitaria del Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de la Pampa<sup>29</sup>. Esta Subsecretaría es la autoridad encargada de regular el funcionamiento y los estatutos de las organizaciones que integran el Registro Provincial de Entidades de Bien Público, donde figuran inscriptas 60 organizaciones de General Pico (14 cooperadoras de establecimientos educativos, 5 cooperadoras policiales, 4 centros de jubilados, 3 asociaciones vecinales, 4 instituciones religiosas, 3 organizaciones de apoyo a instituciones de salud, algunas organizaciones de *boy scouts* y otras instituciones que trabajan problemáticas ligadas a la mujer, la maternidad y la desocupación).

### Indicador 3.4

Cantidad y tipo de proyectos que ingresaron al Concejo Deliberante y al Departamento Ejecutivo a través de mecanismo de iniciativa popular u otras iniciativas particulares de vecinos u organizaciones de la sociedad civil, y resultados de los mismos.

#### Información Recolectada

El Municipio de General Pico no dispone de una norma que regule en forma específica la iniciativa popular. Sin embargo, es una práctica habitual que los ciudadanos presenten propuestas en las distintas áreas del poder ejecutivo o a través de los concejales en el Concejo Deliberante<sup>30</sup>. Ni el Departamento Ejecutivo ni el Concejo Deliberante disponen de un registro especial para asentar las iniciativas presentadas por los ciudadanos.

29. Según estimaciones de fuentes del Gobierno Municipal, en General Pico habría aproximadamente 180 organizaciones de la sociedad civil con personería jurídica.  
30. Fuente: Gobierno del Municipio.

### Indicador 3.5

Registro de participación de organizaciones de la sociedad civil a partir de las convocatorias que se realizan desde el Gobierno Municipal (Departamento Ejecutivo y Concejo Deliberante).

#### Información Recolectada

El Municipio no dispone de un registro sistemático y centralizado de asistencia de las organizaciones de la sociedad civil ante las convocatorias realizadas por el Gobierno Municipal y tampoco posee un registro para asentar las propuestas realizadas por dichas organizaciones.

Sin embargo, tal como destacaron algunos referentes clave de la comunidad y del gobierno local, suelen ser siempre las mismas organizaciones y personas las que responden a las invitaciones que envía el gobierno local.

### Indicador 3.6

Conocimiento por parte de la ciudadanía de los nombres de sus representantes a nivel municipal.

#### Información Recolectada

Se les solicitó a los encuestados que mencionaran los nombres de los representantes municipales, pero se verificaron ciertas confusiones con representantes provinciales. Los representantes y funcionarios más mencionados son los siguientes:

**Pregunta:** "¿Podría decirme los nombres de los principales funcionarios del Gobierno Local que Ud. recuerde?"

	Total menciones
Campo	77
Verna	26
Marin	9
Taverna	8
Hector Luci	7
Teves	6
Peyronnet	3
Diez Alonso	3
Caballero	3
Paso	3
Trineo	2
Cardozo	1
Corniatí	1
Viola	1



## Participación ciudadana en las políticas públicas

### Aspiración

*Que el gobierno del Municipio de General Pico promueva la participación ciudadana en los asuntos públicos.*

El Municipio de General Pico dispone de los mecanismos de consulta popular o referéndum, aunque aún no han sido utilizados en la práctica.

Por otra parte, desde la Coordinación de Relaciones Institucionales de la Municipalidad se promueve y articula la participación ciudadana. A través de este área, que depende de la Secretaría de Gobierno del Municipio, se tramitan los reclamos, propuestas y consideraciones de las instituciones intermedias, además de ser el medio de contacto entre el Municipio y la sociedad civil. Asimismo, el Municipio promueve diversos espacios y acciones que alientan y favorecen la participación de los ciudadanos, tales como comisiones, mesas y consejos dedicados a temáticas específicas.

### Aspiración

*Que la ciudadanía de General Pico haga uso efectivo de las oportunidades existentes para expresar opiniones sobre la discusión, decisión o implementación de las políticas públicas en el Municipio.*

En General Pico existen múltiples y diversas organizaciones de la sociedad civil y, de acuerdo al registro del gobierno provincial, son aproximadamente 60 las que tienen sede en el Municipio.

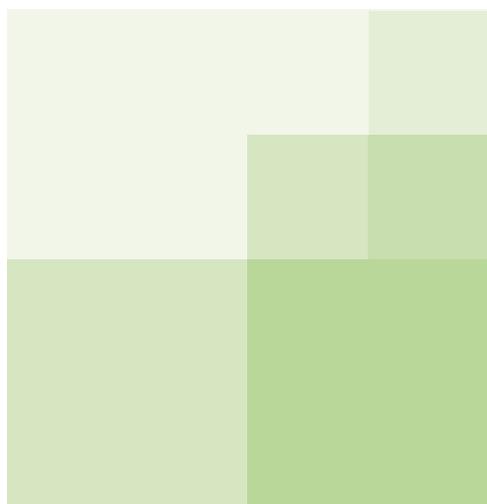
Sin embargo, el 80% de los encuestados no pertenece a ninguna de esas organizaciones y el 66% dice estar poco o nada interesado en formar parte de alguna. Asimismo, en los grupos focales y en las entrevistas fue posible relevar que además de la falta de interés y de tiempo, otros motivos para comprender las actitudes de los ciudadanos con respecto a la participación son el “bajo compromiso” que impediría “hacerse” el tiempo necesario para participar y el temor a expresar públicamente una opinión diferente a la del gobierno local.

Finalmente, del 19% de los piquenses que participa en alguna organización de la sociedad civil, la mayoría lo hace en cooperadoras escolares (34%), organizaciones religiosas (24%) y partidos políticos (22%). En este sentido, el 75% de aquellos que participan en alguna organización de la sociedad civil dice que hacerlo es bastante o muy útil.



## SEGUNDA PARTE

### Trato al Ciudadano





## Trato al Ciudadano

El trato al ciudadano es el modo que adquiere la interacción entre funcionarios y ciudadanos e implica capacitación de los agentes públicos y respeto a la dignidad de las personas. Este trato, no debería definirse como bueno o malo, sino como *trato democrático*<sup>31</sup>. Esto significa que esta interacción, debe reunir dos condiciones: que esté sujeta a un marco legal y administrativo aprobado mediante normas democráticas y que se reconozca y respete la dignidad de todas las personas<sup>32</sup>.

Cabe advertir que el conjunto de las instituciones que conforman el gobierno y la administración pública, utilizan la mayor parte del presupuesto público y emplean a una buena parte de la población económicamente activa<sup>33</sup>. Esos organismos estatales son responsables de los resultados de la gestión pública e intervienen de forma determinante en la construcción de las políticas públicas destinadas a promover el bien común de todos los habitantes de nuestro país. En consecuencia, están muy presentes en la vida de los ciudadanos y es a través de ellas, de su personal y de sus políticas donde los ciudadanos palpan y evalúan muchos aspectos del funcionamiento de la democracia. El trato dispensado a los ciudadanos desde los organismos estatales está íntimamente relacionado con el modo en que está estructurado y organizado el trabajo cotidiano de los servidores públicos. Los sistemas de empleo público definen las reglas de juego en cada organización pública y determinan las características que asumen los modos de selección del personal, su capacitación y la evaluación de su desempeño. La existencia de mecanismos específicos para la selección, capacitación y evaluación de los empleados públicos, supone el diseño e implementación de sistemas formales, basados en reglas técnicas abiertas al escrutinio público y orientadas a garantizar la objetividad y calidad de la función pública.

El derecho del ciudadano a recibir un trato digno por parte de las instituciones públicas ha sido muchas veces descuidado tanto por la normativa vigente como por las prácticas administrativas cotidianas. Como resultado, los trámites en las oficinas públicas, suelen demandar más tiempo del necesario y resultan muy complejos por la superposición de requisitos que, muchas veces, lejos de facilitar, traban los procedimientos y confunden al ciudadano.

La Auditoría Ciudadana busca revertir las prácticas no-democráticas y pone énfasis en la promoción del acceso de los ciudadanos a las instituciones públicas. Dicho acceso es entendido como la ampliación de las posibilidades que tiene la ciudadanía de conocer no sólo los productos o servicios que prestan las diferentes áreas del Estado sino también los *procedimientos de acceso* que garanticen la igualdad de oportunidades y de trato para todos.

31. O'Donnell, G.2003. *Democracia, Desarrollo Humano y Derechos Humanos*, en O'Donnell, G et al. 2003, *Democracia, Desarrollo Humano y Ciudadanía*, Homo Sapiens Ediciones, pp.76.

32. Esquivel, Max y Guzmán, Juan. 1999. *El Trato Ciudadano en Costa Rica*. Apuntes sobre la convivencia cotidiana de la democracia. En [www.estadonacion.or.cr/Calidad02/Word-Pdf/Invest-tematicas/Esquivel,Guzman\\_trato.PDF](http://www.estadonacion.or.cr/Calidad02/Word-Pdf/Invest-tematicas/Esquivel,Guzman_trato.PDF).

33. Los empleados públicos de todo el país- nacionales, provinciales y municipales - representan el 14,4% de la PEA ocupada asalariada. SIEMPRO-INDEC 2002.

¿Los ciudadanos de General Pico tienen libre acceso a la información pública?

¿El Municipio difunde la prestación de los servicios a su cargo y los actos de gobierno?

### Aspiración:

*Que el gobierno del Municipio de General Pico garantice el acceso a toda la información que genera y a los servicios que brinda mediante reglas claras que respeten la igualdad de oportunidades y de trato.*

#### Indicador 4.1

Existencia de legislación o regulaciones específicas sobre disponibilidad y acceso a la información pública en poder de las instituciones municipales (Departamento Ejecutivo y Concejo Deliberante) y acciones desarrolladas para su efectivo cumplimiento.

##### Información Recolectada

El Municipio de General Pico no posee una legislación específica que reconozca el derecho de libre acceso a la información pública, principio que tampoco está enunciado en la Constitución Provincial.

#### Indicador 4.2

Existencia de publicaciones de distribución masiva que difundan normas de la administración pública municipal (Departamento Ejecutivo y Concejo Deliberante).

##### Información Recolectada

#### Boletín Oficial

El principal medio para difundir las normas de la administración pública municipal es el Boletín Oficial, en el que se detalla toda la normativa que dicta el gobierno local. El mismo se publica mensualmente, está a cargo del Departamento de Despacho General del Municipio y se lo puede solicitar gratuitamente en el Edificio de la Municipalidad.

#### Indicador 4.3

Percepción ciudadana sobre la disponibilidad, cantidad, calidad, utilidad y veracidad de la información de las instituciones públicas municipales.

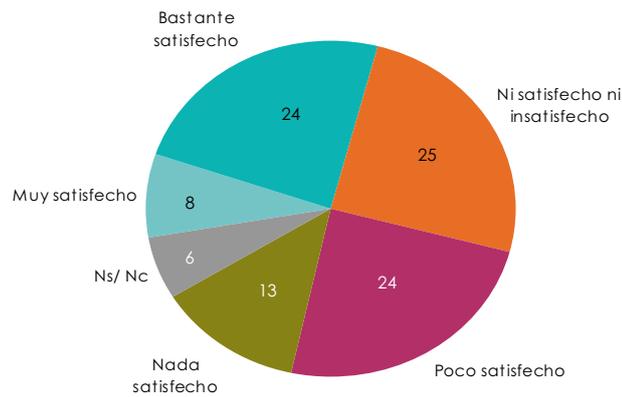
##### Información Recolectada

Este indicador muestra la percepción que tiene la ciudadanía de la información que brinda el Gobierno de General Pico. En este sentido, el 32% de los piquenses dice estar bastante o muy satisfecho con la información brindada por el Municipio, mientras que el 37% dice estarlo poco o nada. Por otra parte, el 53% de los encuestados cree que la cantidad de información brindada por el Municipio es insuficiente, frente a un 39% que cree que es suficiente. Asimismo, el 47% de los entrevistados cree que la información es incompleta, principalmente en temas como el presupuesto municipal, las compras, contrataciones, licitaciones y las declaraciones juradas de los funcionarios.

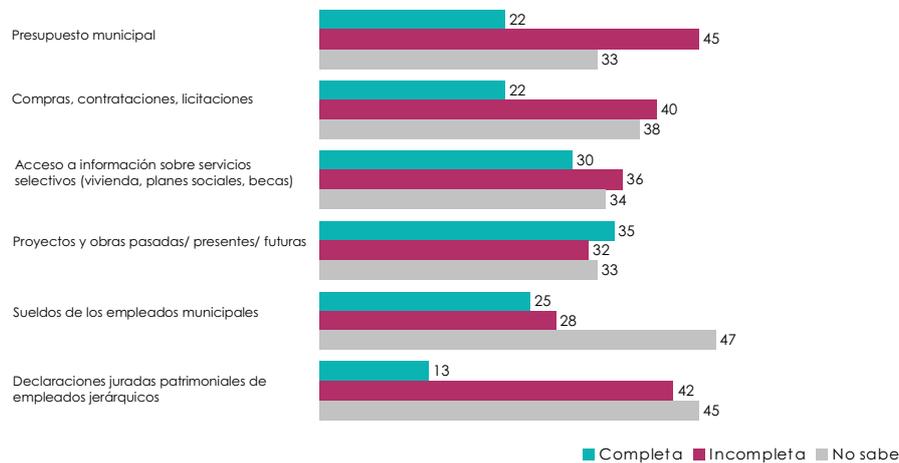
Con respecto a estas cuestiones, varios referentes clave del gobierno local realizaron una autocrítica en cuanto a la política de comunicación del Municipio: *“La Municipalidad informa muy poco sobre los servicios [...] Es una falla interna el no tener un mecanismo que esté informando periódicamente al vecino”*. Otra fuente del gobierno local agregó: *“Falta difusión y [la gente] está interesada en esa información, hay que ver el modo [de realizar una difusión]”*.

A su vez, un representante de la sociedad civil agregó otro elemento referido a la responsabilidad que le cabe al receptor de la información: *“Yo pienso que depende de cada uno de los individuos: si uno quiere estar informado, siempre consigue o está al tanto. Pero si no le interesa comunicarse con la gente, nunca va a saber nada”*.

**Pregunta:** “¿Cuán satisfecho está con la información que brinda a los ciudadanos el Municipio de Gral. Pico sobre sus servicios y actos de gobierno....?”



**Pregunta:** “Le voy a pedir que evalúe la información que recibe del Municipio sobre ciertos temas o áreas específicas. ¿La información que brinda el Municipio sobre (tema) es, en términos de cantidad, completa o incompleta?”

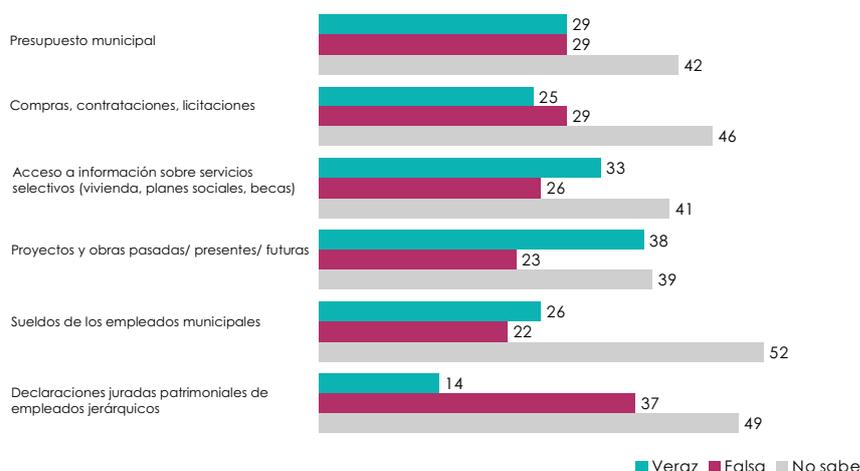


El nivel de confianza en la veracidad de la información es en general alto: el 52% de los consultados piensa que es cierta, frente a un 23% que piensa que es falsa. Sin embargo, se percibe una clara necesidad de completar la información que el Municipio brinda a sus ciudadanos en temas específicos como el presupuesto municipal, las compras, contrataciones y licitaciones y el acceso a la información sobre servicios selectivos (viviendas, planes sociales, becas).

Sin embargo, las opiniones de los piquenses varían al evaluar la veracidad de la información acerca de temas específicos. Los temas que generan mayor desconfianza son los siguientes:

- Declaraciones juradas patrimoniales de los empleados públicos: el 37% de los encuestados cree que es falsa y el 49% no responde a la pregunta.
- Compras, contrataciones y licitaciones: el 29% de los entrevistados piensa que es falsa, y el 46% no responde a la pregunta.
- Presupuesto municipal: el 29% cree que es falsa y el 42% no responde a la pregunta.
- Acceso a la información sobre servicios selectivos: el 26% cree que es falsa y el 41% no responde a la pregunta.

**Pregunta:** "Le voy a pedir que evalúe la información que recibe del Municipio sobre ciertos temas o áreas específicas. ¿La información que brinda el Municipio sobre (tema) es, en términos de calidad, verdadera o falsa?"



Finalmente, los medios de comunicación que utilizan los ciudadanos de General Pico para estar informados son principalmente las señales de TV, las radios y los diarios locales.

**Pregunta:** "¿A través de qué medios o canales se informa usted de los servicios que brinda el Municipio? (Respuesta múltiple) ¿Y cuál de todos estos canales o medios cree usted que es el mejor o más eficaz para informarse sobre los servicios y actos de gobierno del Municipio?"

	Medio utilizado	Medio más eficaz
Información en señales de TV local	76	23
Información de radios locales	71	24
Información en diarios locales	67	18
Publicidad del Municipio en diario / radio / TV / vía pública	57	18
Informalmente por amigos / conocidos que trabajan en el Municipio	34	-
Por lo que observa cotidianamente en su Municipio	33	2
Publicaciones periódicas del Municipio / Boletines	27	8
Campañas electorales	24	1
Concurre directamente al Municipio y ahí le informan	22	-
Comisiones barriales	14	2
Sitio de Internet del Municipio	10	2
Otros (Televisión independiente, folletos informativos elaborados por las escuelas, periodistas nacionales, vía pública, etc.)	2	4

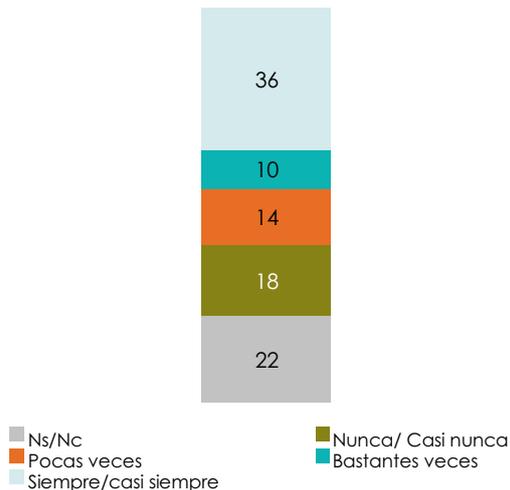
### Indicador 4.4

## Percepción ciudadana sobre la existencia de prácticas clientelísticas para acceder a los servicios brindados por las instituciones públicas municipales.

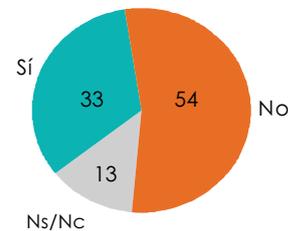
### Información Recolectada

Con respecto a la percepción sobre la existencia de prácticas clientelísticas, el 46% de los encuestados considera que casi siempre o bastantes veces los habitantes del Municipio tienen que “hacer algo” a cambio para lograr una respuesta de las autoridades municipales. Asimismo, un 54% de los consultados dice no saber de casos en los que alguna persona conocida haya tenido que hacer algo para obtener una respuesta, frente a un 33% que responde en forma afirmativa y un 13% de entrevistados que no contesta a la pregunta. De todas formas, el 82% dice no haber vivido personalmente una experiencia de este tipo, frente a un 8% que dice haber pasado por una situación como la descripta.

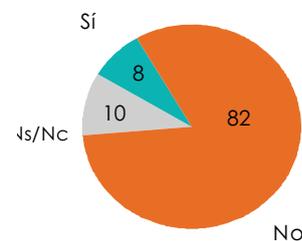
**Pregunta:** "¿Con qué frecuencia siente que la gente de General Pico . cuando solicita algo a las autoridades municipales tiene que hacer algo a cambio para lograr respuesta?"



**Pregunta:** "¿Usted ha sabido de casos o situaciones en las que algunas personas que usted conozca personalmente tuvieron que hacer algo a cambio para obtener lo que necesitaban?"



**Pregunta:** "¿A usted personalmente le sucedió que algún funcionario municipal le solicitara realizar alguna tarea especial para así obtener lo que usted necesitaba?"



### GRUPOS FOCALES

Los participantes hacen referencia frecuente al hecho de que los trámites en las dependencias municipales son más simples si se tiene “un conocido”. Esta circunstancia, sin embargo, no es expresada como queja sino como algo natural:

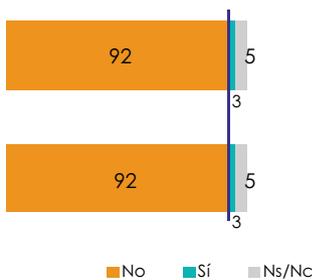
- “Yo hice una infracción, muy leve, fui en contramano una calle, está en el “zorro” sancionarme. Por ahí si es un amigo no me sanciona. En todos lados pasa eso. A tu amigo lo perdonás”. Varón - Menores 36 años, NES Alto.
- “Por ahí si tenés un conocido ahí adentro [en la Municipalidad] te tratan distinto. En vez de llevarte una semana, en un día lo podés tener”. Varón, Menores 36 años, NES Bajo.

### Indicador 4.5

Percepción ciudadana sobre la existencia de prácticas corruptas para acceder a los servicios brindados por las instituciones públicas municipales.

#### Información Recolectada

El 39% de los encuestados piensa que pocas veces o nunca los piquenses tienen que hacer pagos irregulares para obtener las respuestas que necesitan, a la vez que un 30% cree que al menos ocasionalmente ocurren casos como el mencionado. Sin embargo, el 92% de los consultados declara no haber sido testigo del pago de un soborno a un funcionario municipal ni haber recibido personalmente un pedido en tal sentido.



**Pregunta:** "¿Ha sido testigo del pago de un soborno a un funcionario municipal?"

**Pregunta:** "¿Le han pedido que pague un soborno a un funcionario público?"

¿El Municipio de General Pico selecciona a su personal mediante concursos de oposición de antecedentes?

¿Provee capacitación destinada a la totalidad del personal municipal?

¿Realiza el Municipio evaluaciones periódicas del desempeño de sus empleados?

**Aspiración:**

*Que el Municipio de General Pico seleccione a su personal mediante sistemas de concurso, provea capacitación y realice evaluaciones periódicas de su desempeño.*

### Indicador 5.1

Existencia de procedimientos de contratación de empleados públicos basados en reglas técnicas, abiertas al escrutinio público y publicación del trámite y de sus resultados.

#### Información Recolectada

Mediante este indicador se verifica cuáles son las normativas provinciales y municipales que rigen el acceso al empleo en la administración municipal de General Pico.

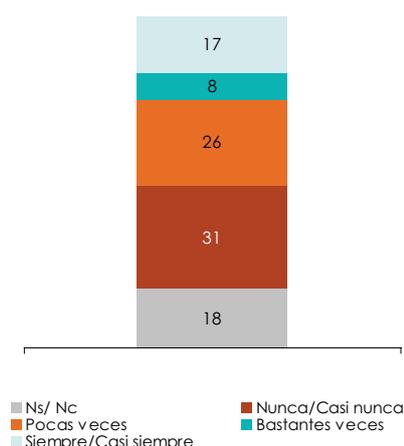
El procedimiento de contratación de empleados públicos municipales está regulado por la Ordenanza N° 57/85, que crea el Estatuto de Estabilidad y Escalafón para el Personal Municipal. La norma establece que para ingresar a la función pública municipal se debe acreditar la idoneidad mediante concurso o prueba entre todos los postulantes. La dependencia donde exista una vacante tiene la obligación de llamar a concurso de antecedentes y oposición a los agentes del mismo grupo ocupacional y que revistan en las tres clases inmediatas inferiores a la vacante. Cuando no pueda cubrirse de esa manera, es necesario llamar a concurso abierto a todos los agentes de la administración municipal. Para determinar el ganador del concurso interno o abierto, se tienen en cuenta sus aptitudes en el siguiente orden: a) la calificación obtenida de acuerdo con las bases del concurso; b) la capacitación del agente para su nueva clase o función; c) la calificación del agente en los últimos tres períodos; d) la antigüedad en la clase que ocupa el aspirante; y e) la antigüedad en la Municipalidad. Si la vacante no pudiera cubrirse porque los agentes no reúnen las condiciones establecidas, se realiza un llamado a concurso abierto a toda la ciudadanía por medio de la prensa.

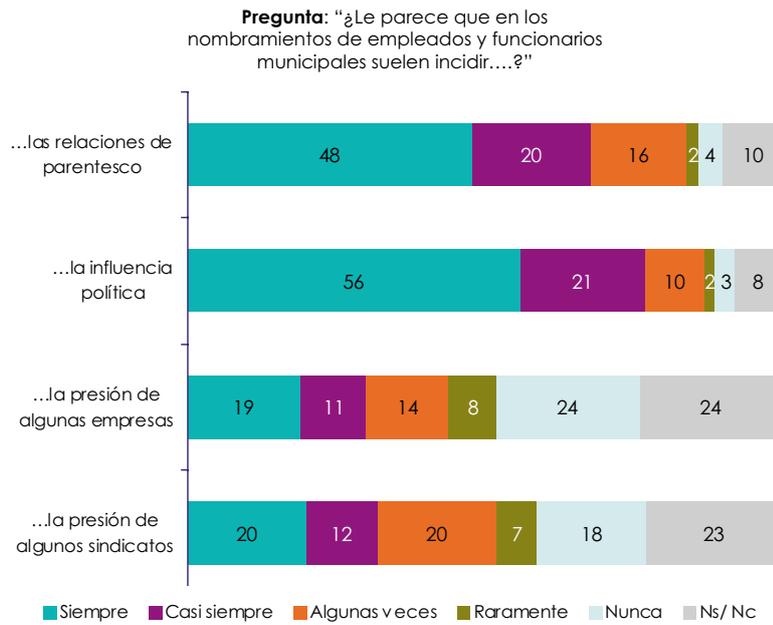
Según fuentes del Gobierno Municipal, estos mecanismos de selección se utilizan solamente para las Jefaturas de Área.

Asimismo, al ser consultados acerca del modo en que el Municipio contrata a sus empleados, el 57% de los encuestados cree que pocas veces o nunca se contrata a los empleados en función de la experiencia o capacidad. En este sentido, el 68% de los entrevistados afirma que las relaciones de parentesco inciden siempre o casi siempre en los nombramientos de empleados y funcionarios municipales, y el 77% piensa de la misma manera cuando se les consulta si incide la influencia política.

El Estatuto también dispone que en caso de fallecimiento de un agente de la planta de empleados municipales, el gobierno local debe contratar automáticamente y sin prueba de selección, al cónyuge o hijo del empleado fallecido, quien ingresa con la categoría mínima del escalafón correspondiente. Este principio, que actualmente está vigente y que se aplicó durante el año 2004, se contradice con el artículo 27 de la Constitución de La Pampa, que dispone que la idoneidad es la única condición para el desempeño de cargos y empleos públicos.

**Pregunta:** "En qué medida considera Ud. que el Municipio de Gral. Pico contrata a sus empleados en función de la experiencia y/o capacidades que demuestran para realizar las tareas que deben hacer?"





**Indicador 5.2**

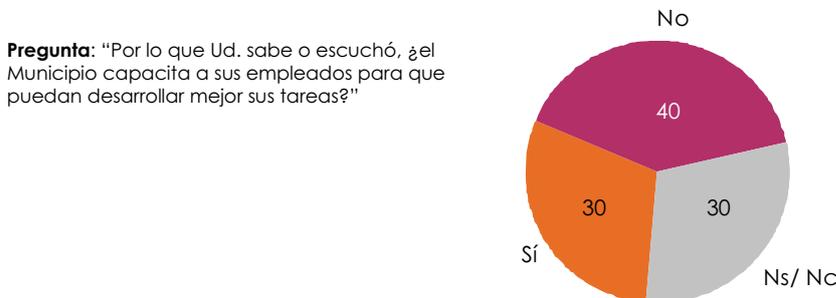
**Existencia de programas de capacitación para los funcionarios y empleados municipales y publicación de contenidos y destinatarios de los mismos.**

**Información Recolectada**

Mediante este indicador se constata qué normativa provincial y municipal rige en el Municipio en materia de capacitación de los empleados y funcionarios del gobierno local.

Según fuentes del Gobierno de General Pico, no existe una norma municipal que regule la capacitación para el personal del gobierno local. Si bien se constató la organización de algunos cursos aislados, no existe una política sistemática de capacitación en el Municipio. En este sentido, un referente clave del gobierno local reflexionó: *“El que atiende a la gente tiene que conocer como la palma de su mano cada rincón del sector [...] La gente no tiene por qué saber donde se realizan los trámites, sellos, etc. [...] Eso para mí es falta de capacitación”*.

Por su parte, el 40% de los encuestados cree que el Municipio no capacita a sus empleados, frente a un 30% que opina lo contrario y un porcentaje similar no responde a la pregunta.



## Indicador 5.3

## Existencia de mecanismos específicos de evaluación de desempeño del personal municipal.

 Información Recolectada

El Estatuto de Estabilidad y Escalafón para el Personal Municipal (Ordenanza N° 57/58) crea algunos mecanismos de evaluación de desempeño de los empleados. La norma establece que, de acuerdo al régimen de calificación obtenido, todo el personal será ascendido cada dos o tres años siempre y cuando se encuadren dentro de dos pautas: el ascenso por antigüedad y por calificación.

El Estatuto también regula el régimen de calificación de los empleados municipales y establece que por lo menos una vez al año todo agente de la administración municipal debe ser calificado en su desempeño por sus respectivos jefes. La calificación debe ser elevada a la dirección correspondiente para su aprobación. Los criterios para la calificación del personal abarcan las aptitudes para desempeñar el cargo, basadas en estas categorías: a) competencia, b) cooperación, c) disciplina, d) conducta, e) asistencia y f) puntualidad.

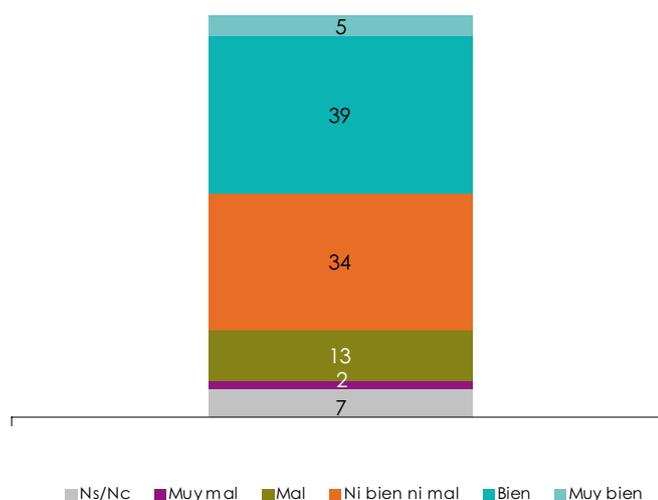
El mismo Estatuto dispone que se produzca el cese de funciones de un agente cuando éste obtenga una calificación insuficiente durante tres años consecutivos o cinco años alternados. Este mecanismo no se utiliza en la práctica, y los ascensos se deben exclusivamente a la antigüedad<sup>34</sup>.

Finalmente, es importante destacar que el Estatuto dispone un régimen disciplinario para regular la mayoría de los aspectos considerados. De este régimen destacamos la Junta de Disciplina, compuesta por cinco miembros que representan a cada uno de los poderes del Estado (ejecutivo, legislativo y judicial) y los restantes en representación del personal a propuesta del sindicato mayoritario con personería gremial.

Según fuentes del Gobierno Municipal, este mecanismo es utilizado en la práctica y son enviados a la Junta aproximadamente cinco casos por año.

Por su parte, el 44% de los encuestados opina que el desempeño de los empleados de la Municipalidad es bueno o muy bueno, un 34% de los consultados los califica como “ni buenos ni malos” y un 15% de los entrevistados considera que se desempeñan mal o muy mal.

Pregunta: "¿Cómo evalúa Ud., en general, a los empleados del Municipio de Gral. Pico?"



34. Fuente: Gobierno Municipal

¿Cómo perciben los piquenses el trato que reciben por parte de las instituciones públicas de su Municipio?

¿Qué actitud toman frente a los tratos inadecuados?

¿Qué instancias utilizan los piquenses para efectuar reclamos?

**Aspiración:**

*Que las instituciones públicas municipales de General Pico proporcionen un trato digno a la ciudadanía.*

**Indicador 6.1**

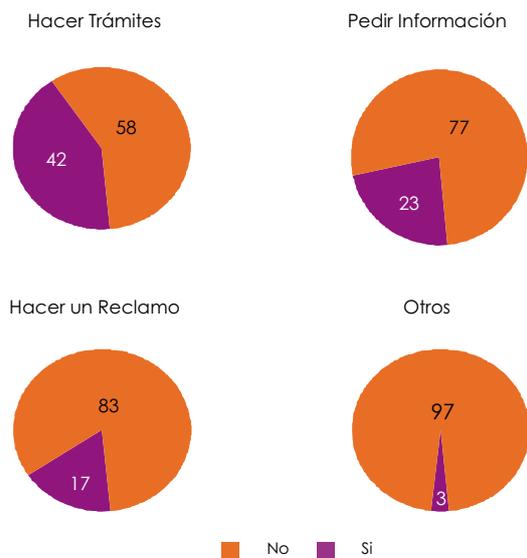
**Percepción ciudadana sobre experiencias de contacto con instituciones públicas municipales (Departamento Ejecutivo y Concejo Deliberante) y sus procedimientos administrativos.**

**Información Recolectada**

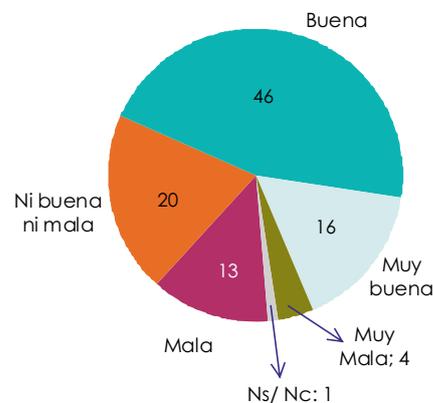
Los piquenses tienen una fluida interacción con las instituciones públicas municipales: el 52% de los piquenses consultados acudió al Municipio para realizar algún tipo de solicitud: hacer trámites (42%), pedir información (23%) y hacer reclamos (17%). De ese total, el 62% evalúa la atención que recibió como buena o muy buena.

Por su parte, un referente clave del gobierno local, pensando en la importancia del trato al ciudadano en la gestión cotidiana del gobierno, reflexionó: *“Hay gente que no está capacitada para atender al público [...] No es algo obvio saludar, y la gente se predispone bien o mal en función de tu cara y tu trato. En tiempo de crisis, lo que hacíamos era poner la oreja [...] De 10 problemas le resolvías medio [...] La manera del trato era fundamental. El tacto es importantísimo [...] Muchas respuestas tienen que ver con la comprensión, con el trato”.*

**Pregunta:** “¿En los últimos doce meses ha acudido a alguna dependencia municipal para...?”



**Pregunta (A los que sí han acudido a alguna dependencia):** “¿Cómo evalúa la atención que recibió?”



## GRUPOS FOCALES

La mayoría de los integrantes de los grupos focales entiende que el trato brindado por los empleados municipales es bueno. Sin embargo, es posible detectar algunas experiencias aisladas y puntuales que reflejan ciertas disconformidades:

- *“A veces te da bronca porque están en una oficinita seis personas chocándose, tomando mate. Vos por ahí vas apurado para que te atiendan, y ellos te miran y se tiran la bola entre ellos”*. Varón - Menores 36 años, NES Bajo.
- *“Depende más que nada de la apariencia. Vas por ejemplo a hacer un reclamo. Si va gente de escasos recursos, vestida de una manera, la apartan, la hacen esperar. Hacen diferencia, no son muchas, pero hay”*. Varón - Menores 36 años, NES Alto.

Por otra parte, los mismos entrevistados manifiestan una actitud benevolente hacia los beneficiarios de programas sociales que participan en tareas de la Municipalidad como parte de la contraprestación que exigen algunos programas:

- *“Los chicos de los planes tal vez no tienen mucha experiencia. Pero después aprenderán. Y tampoco me han atendido mal. O sea, no se puede comparar a alguien de 30 años con una chica que recién empieza”*. Mujer, Mayores 36 años, NES Bajo.

## Indicador 6.2

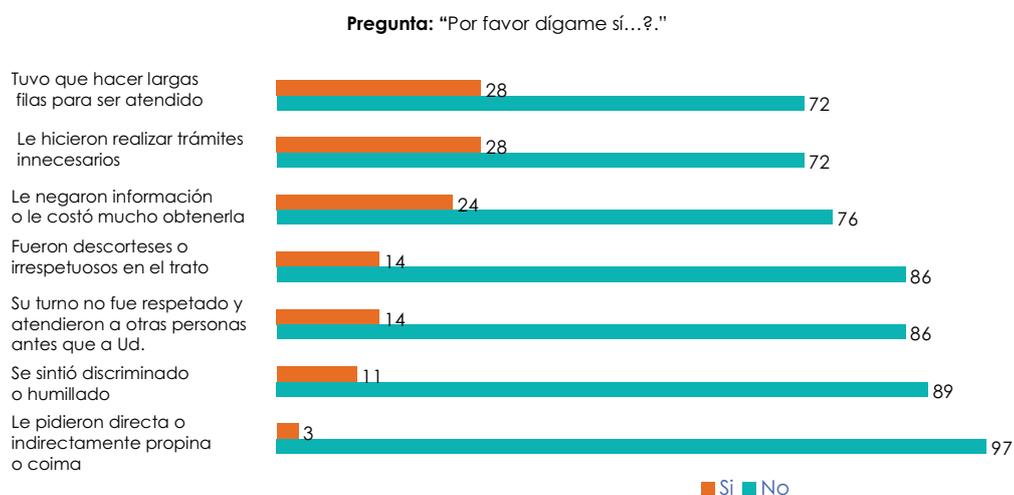
Existencia de registros de denuncias por tratos inapropiados y/o irrespetuosos de los derechos ciudadanos por parte de los funcionarios públicos municipales (Departamento Ejecutivo y Concejo Deliberante) y resultados de los mismos.

### Información Recolectada

Mediante este indicador se logra conocer la opinión de los ciudadanos con respecto al tipo de trato que reciben cuando realizan una gestión ante las instituciones municipales y se verifica si efectúan quejas o denuncias en caso de no estar conformes con el trato recibido. Asimismo, también se constata si la Municipalidad dispone de algún espacio u oficina que reciba tales reclamos.

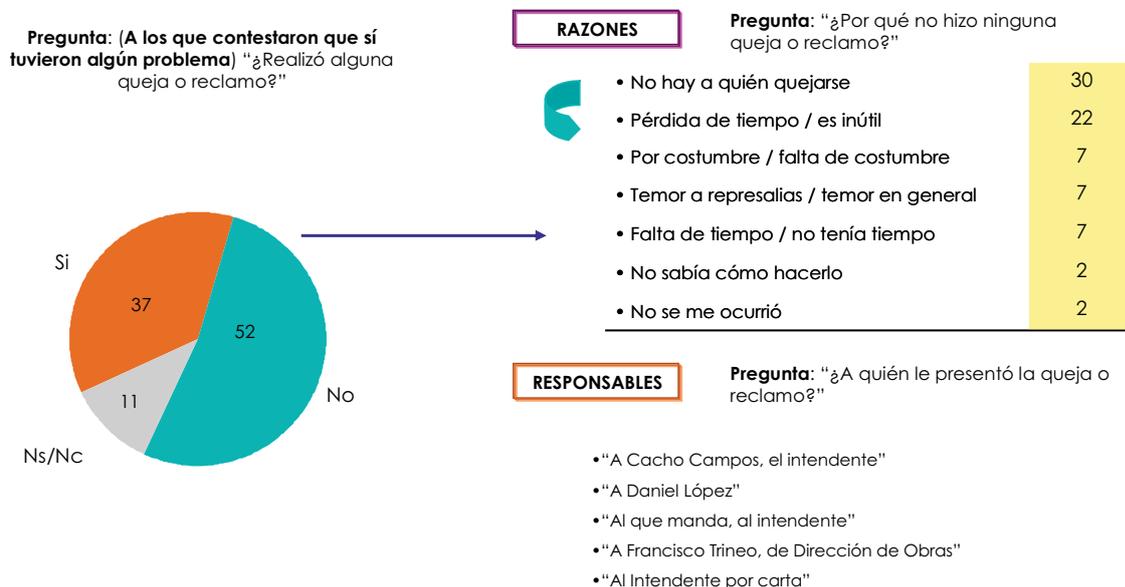
El Municipio no dispone de una oficina específica para realizar quejas por tratos inapropiados ni un registro especial para asentar las denuncias, aunque el Concejo Deliberante ha impulsado iniciativas en tal sentido.

Del 52% de los entrevistados que acudió al Municipio para realizar alguna gestión, el 28% señala algunos inconvenientes para hacer un trámite: largas colas para ser atendido (28%), realización de trámites innecesarios (28%) y negativa a dar información o dificultades para obtenerla (24%).



De los ciudadanos consultados que afirman haber tenido alguno de los inconvenientes citados, el 37% dice haber realizado alguna queja o reclamo dirigida al Intendente o a algún funcionario de su equipo.

Entre los motivos brindados por el 52% que no realizó ninguna queja, figura el hecho de que no existe una instancia de recepción de quejas (30%) o porque es una pérdida de tiempo (22%).



### Indicador 6.3

Existencia de entidades públicas de funcionamiento autónomo, encargadas de procesar reclamos ciudadanos realizados contra las instituciones públicas municipales.

#### Información Recolectada

Este indicador revela si existen entidades públicas que actúen con independencia del Gobierno Municipal en la recepción y procesamiento de reclamos de los ciudadanos.

El Municipio de General Pico no dispone de la figura del Defensor del Pueblo, entidad pública cuyo objetivo es recibir y ayudar a resolver reclamos contra instituciones públicas.

El Municipio cuenta con una **Oficina de Defensa del Consumidor**, dependiente del Ministerio de Producción de la Provincia de La Pampa, encargada de aplicar la Ley Nacional Nro.24.240 de Defensa del Consumidor. Esta oficina recibe denuncias escritas (aunque no anónimas ni telefónicas) por productos o servicios defectuosos adquiridos en el mercado. Según fuentes del Gobierno Provincial, en el año 2003 se presentaron 660 denuncias y en 2004 aproximadamente 500, promediando un total de 40 imputaciones mensuales. Del total de denuncias registradas, un 90% fueron solucionadas a nivel provincial y sólo el 10% pasó al ámbito nacional. Los servicios que más reclamos suscitan son los relacionados con telefonía (móvil y fija), bancos y las garantías de electrodomésticos.

## Trato al Ciudadano

### Aspiración

*Que el Municipio de General Pico garantice el acceso a toda la información que genera y a los servicios que brinda mediante reglas claras que respeten la igualdad de oportunidades y de trato*

El Gobierno Municipal pone a disposición de la ciudadanía la información que genera a través de varios medios (diarios, canales de televisión, gacetillas informativas, el Boletín Oficial Municipal y el sitio de Internet) aunque no existe una política sistemática de difusión de información. En este sentido, el 52% de los consultados cree que la información es cierta, a pesar de que un 53% de los piquenses la considera insuficiente.

Con respecto a la percepción ciudadana sobre la existencia de prácticas clientelísticas, el 46% cree que los habitantes del Municipio tienen que “hacer algo” para lograr una respuesta por parte del Municipio. En cuanto a la percepción sobre la existencia de prácticas de corrupción, el 30% piensa que los piquenses tienen que hacer pagos irregulares para lograr lo que necesitan. Sin embargo, estas afirmaciones se contradicen absolutamente con las manifestaciones respecto de las experiencias personales vinculadas a ambos fenómenos: el 82% dice que ningún funcionario municipal le solicitó realizar alguna tarea especial y el 92% de los encuestados manifiesta que nunca le solicitaron o fue testigo del pago de un soborno.

### Aspiración

*Que el Municipio de General Pico seleccione a su personal mediante sistemas de concurso, provea capacitación y realice evaluaciones periódicas de su desempeño*

El Municipio dispone del Estatuto de Estabilidad y Escalafón para el Personal Municipal, que regula la contratación y la evaluación de los empleados municipales. Respecto de la selección por concurso del personal, la norma se aplica sólo a las jefaturas de área. En cambio, en materia de capacitación, si bien se detectaron algunas iniciativas aisladas, no existe en el Municipio una política sistemática referida a este último aspecto. Este Estatuto también dispone la creación de una Junta de Disciplina encargada de evaluar al personal cuyo desempeño se considera insatisfactorio. A esta instancia se remiten aproximadamente cinco casos por año.

Finalmente, y a pesar de que sólo el 25% de los encuestados considera que el Municipio contrata a sus empleados mediante procedimientos ecuanímenes de selección, el 44% de los piquenses opina que el desempeño de los empleados municipales es bueno o muy bueno.

### Aspiración

*Que las instituciones públicas municipales de General Pico proporcionen un trato digno a la ciudadanía*

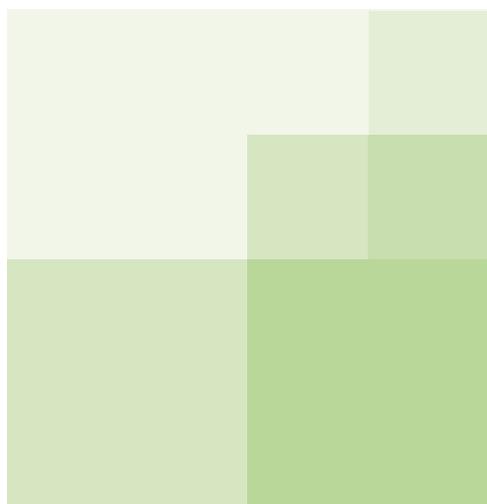
El 52% de los encuestados dijo haber concurrido al Municipio para realizar alguna diligencia y, de ese total, el 62% evalúa como buena o muy buena la atención brindada por los empleados municipales. Sin embargo, el 28% menciona haber tenido que hacer largas filas para ser atendido y/o trámites innecesarios.

Frente a estos inconvenientes, el 52% de los encuestados afirma no haber realizado queja alguna, ya fuera por no saber cómo hacerlo (30%) o por considerarlo una pérdida de tiempo (22%). Aquí aparece la cuestión de que si los problemas no son puestos de manifiesto, difícilmente el gobierno podrá tomar conocimiento de que debe modificar su acción en ciertos aspectos que son problemáticos para muchos ciudadanos y que, por lo tanto, justifican que el Estado implemente una política pública para intentar corregirlos. De todos modos, es pertinente destacar que los problemas mencionados por los encuestados no son necesariamente entendidos como trato no digno.



## SEGUNDA PARTE

### Rendición de cuentas





## Rendición de cuentas

**Rendir cuentas es dar explicaciones, justificar, someter al escrutinio público y al examen y revisión de la ciudadanía, las decisiones y las actuaciones de los funcionarios. Incluye, tanto las acciones que realiza el gobierno para informar a la ciudadanía sobre la marcha y los resultados de la gestión pública, como así también el grado en que la ciudadanía exige esa información.**

Constitucionalmente, los funcionarios públicos están al servicio del Estado y de la comunidad. La **rendición de cuentas** a la ciudadanía tiene como propósito posibilitar mejores condiciones de transparencia, generar confianza entre gobernantes y gobernados y facilitar el control social. Comprende el conjunto de acciones que realiza el Estado a través de su gobierno para informar y dar explicaciones a los ciudadanos sobre los planes, procesos y resultados de su gestión administrativa, financiera y política, así como sobre la prestación de los servicios a su cargo. Esta rendición puede estar promovida por el cumplimiento de una norma, por iniciativa propia o ante el requerimiento de un ciudadano o grupo de ciudadanos.

El control ciudadano no se limita al acto electoral. Los ciudadanos pueden exigir la rendición de cuentas de los funcionarios públicos a través de diferentes acciones individuales y colectivas. En este sentido, el acceso a la información pública juega un papel clave, ya que no es posible avanzar en el control por parte de la ciudadanía sobre los actos gubernamentales, si la información sobre éstos y sus razones está restringida o si la difusión de la información queda sujeta a la discrecionalidad del funcionario de turno.

La transparencia en los actos de gobierno crea oportunidades para la formación democrática de opinión pública y posibilita que la sociedad -apelando a los medios de comunicación o incluso a las movilizaciones- ejerza al menos un control posterior sobre el Estado, bajo la forma de presión social. Más aún, si la información se encuentra disponible a la hora de tomar las decisiones y de diseñar las políticas, se abren más oportunidades de deliberación pública y de control preventivo por parte de la sociedad. De esta manera, el control se ejerce no sólo en los resultados de las acciones sino también en la formación de las decisiones sobre los asuntos públicos.

El Programa Auditoría Ciudadana sostiene que una gestión pública transparente y abierta a la participación ciudadana permite mejorar la calidad del servicio que se presta e incrementar la eficacia de las políticas públicas que se implementan, aumentando la legitimidad de los gobiernos y previniendo la corrupción al interior del Estado.

*¿Está el Gobierno del Municipio de General Pico abierto al control de los piquenses mediante la rendición oportuna y detallada de su gestión a través de campañas, informes periódicos, apertura de las cuentas y del presupuesto municipal?*

### Aspiración:

*Que el gobierno del Municipio de General Pico ofrezca a la ciudadanía una rendición de cuentas suficientemente detallada y oportuna de su gestión.*

## Indicador 7.1

Existencia de normativa que regule el deber de los funcionarios públicos municipales de rendir cuentas de sus acciones y el derecho de la población a exigirlos.

### Información Recolectada

Este indicador constata si existe normativa provincial o municipal que obligue a los funcionarios a efectuar una rendición de cuentas de su gestión.

De acuerdo a fuentes del Gobierno Municipal, no existen reglamentaciones que dispongan la difusión del presupuesto, balances e informes de gestión de los funcionarios.

## Indicador 7.2

Identificación de acciones de instituciones y funcionarios orientadas a la difusión de la información sobre los actos relevantes del Municipio.

*En este indicador incluimos fundamentalmente tres tipos de información relevante: la referida al presupuesto municipal, la referida a las compras y contrataciones realizadas por el Municipio y la referida a los sueldos de los funcionarios y empleados municipales.*

### Información Recolectada

#### 1. Publicación con difusión generalizada de información sobre el presupuesto municipal

El gobierno de General Pico utiliza el sitio de Internet Oficial para publicar el presupuesto ejecutado en el ejercicio del año anterior, desagregado por áreas (personal, servicios públicos, social, transporte escolar, viviendas, ayudas escolares, funcionamiento y deuda pública), montos ejecutados en cada uno y un breve detalle con la explicación de cada área.

#### 2. Publicación con difusión generalizada de información sobre compras, contrataciones y licitaciones del Municipio

El gobierno local de General Pico publica los llamados a licitación y los pliegos respectivos en el sitio de Internet, al igual que el registro de las deudas con proveedores del Municipio. Sólo ha sido posible detectar algunos avisos de compras y contrataciones en los diarios, pero no parece haber una publicación sistemática de estos aspectos en los diarios.

#### 3. Publicación con difusión generalizada de información sobre los sueldos de los funcionarios y empleados municipales

La Municipalidad de General Pico también publica los sueldos de los funcionarios. En el sitio oficial de Internet es posible obtener información sobre los sueldos del Intendente y otros funcionarios, hasta la categoría de Coordinador de Área. Asimismo, se detalla la cantidad de contratados, el nombre de cada uno

y el ingreso que perciben. Finalmente, también se publican los haberes de cada una de las categorías de los empleados de planta permanente.

## GRUPOS FOCALES

Entre los participantes de los grupos focales sólo los mayores de 36 años del nivel socioeconómico medio-alto manifiestan conocer un modo de informarse sobre el presupuesto municipal: la rendición de cuentas del Concejo Deliberante, que es el instrumento principal para acceder a información sobre el desempeño del Municipio:

- “Nosotros como ciudadanos comunes tenemos la posibilidad de saber en qué gasta el Municipio. A través de las rendiciones de cuentas que van al Concejo Deliberante. (...) Tendría que ser más transparente la rendición de cuentas. No cada 3 meses, sino todos los meses. Nosotros no sabemos porque no nos ocupamos de ir al Concejo Deliberante!”. Varón - Mayores 36 años, NES Alto.

No obstante, se señalan dos cuestiones respecto de la rendición de cuentas del Concejo Deliberante. Por un lado, la veracidad de la información está sujeta a cuestionamientos. Por otro lado, la información presupuestaria presentada resulta de difícil interpretación. Por estas razones los participantes de este grupo demandan información presupuestaria más transparente y susceptible de ser comprendida y analizada por la población en su conjunto:

- “Pero descifrar los gastos, es descifrar jeroglíficos, como él dice”. Varón - Mayores 36 años, NES Alto.
- “Respecto de las declaraciones juradas de los que asumen, llámense gobernador, diputados, senadores... es cierto, pero quién comprueba?”. Varón - Mayores 36 años, NES Alto.
- “Es muy difícil. No podemos evaluar nosotros tan fácilmente. No podemos ver y decir el error viene por ahí. Puede ir por tantos lados el error!”. Mujer, Menores 36 años, NES Alto.

## Indicador 7.3

### Difusión de actividades municipales en los medios de información locales.

#### Información Recolectada

El Municipio publicita sus actividades en la prensa radial y escrita y también distribuye folletos y gacetillas de prensa. Asimismo, desde noviembre de 2003 envía una Gacetilla Informativa junto con las tasas municipales, que llega mensualmente a 20.000 contribuyentes. Allí, se informa sobre temas de la gestión del gobierno tales como fechas de recolección de residuos especiales, servicio aéreo de emergencias médicas, entre otros. Sin embargo, a pesar de ello, el Municipio no cuenta con una política sistemática de difusión y publicación de información de las actividades municipales en los medios de comunicación locales.

Por otra parte, los medios más utilizados por los encuestados para informarse sobre los servicios que brinda el Municipio son las señales de TV local (76%), las radios locales (71%) y los diarios locales (67%).

**Pregunta:** “¿A través de qué medios o canales se informa usted de los servicios que brinda el Municipio? (Respuesta múltiple) ¿Y cuál de todos estos canales o medios cree usted que es el mejor o más eficaz para informarse sobre los servicios y actos de gobierno del Municipio?”

	Medio utilizado	Medio más eficaz
Información en señales de TV local	76	23
Información de radios locales	71	24
Información en diarios locales	67	18
Publicidad del Municipio en diario / radio / TV / vía pública	57	18
Informalmente por amigos / conocidos que trabajan en el Municipio	34	-
Por lo que observa cotidianamente en su Municipio	33	2
Publicaciones periódicas del Municipio / Boletines	27	8
Campañas electorales	24	1
Concurre directamente al Municipio y ahí le informan	22	-
Comisiones barriales	14	2
Sitio de Internet del Municipio	10	2
Otros (Televisión independiente, folletos informativos elaborados por las escuelas, periodistas nacionales, vía pública, etc.)	2	4

## Indicador 7.4

Existencia de campañas publicitarias en los medios de comunicación sobre los servicios que brindan las instituciones públicas municipales.

### Información Recolectada

El Municipio ha realizado algunas campañas en los medios de comunicación, como por ejemplo, las referidas a la Semana Mundial de la Lactancia Materna, la Campaña de Prevención de Accidentes de Tránsito y la difusión de la línea gratuita de reclamos y propuestas del gobierno provincial (08000-999-1152). Sin embargo, estas campañas se han desarrollado mayormente mediante folletería impresa y distribuida por el Municipio. Si bien se realizan algunas campañas como las mencionadas, no se puede hablar de una política sistemática y periódica de campañas publicitarias en los medios de comunicación.

Por su parte, el 22% de los encuestados recuerda al menos una campaña de comunicación y/o información sobre servicios que ofrece el Municipio. Las más recordadas son las referidas a obras públicas, seguridad, planes sociales, campañas de vacunación, higiene, impuestos y deudas municipales. De los encuestados que recuerdan campañas, el 53% opina que le resultaron muy o bastante útiles.

**Pregunta:** "¿Qué campañas de comunicación y/o información sobre servicios públicos que brinda recuerda Ud. que haya realizado el Municipio en los últimos 6 meses?"

- "Obras públicas"
- "Seguridad"
- "Sobre la parte social"
- "Campaña de prevención de garrapatas en los perros"
- "Asfalto, mejoramiento de las calles"
- "Cooperativas del Plan Jefas y Jefes de hogar"
- "Vacunación"
- "Limpieza"
- "Pavimentación"
- "Higiene de animales"
- "Recolección de residuos"
- "Impuestos"
- "Deudas del Municipio"
- "Asistencia social, comisiones barriales, basurero municipal"

**Pregunta (A quienes recordaban una campaña/s):** "¿Esas campañas le resultaron a Usted...?"

	Total
Muy útiles + bastante útiles	53
Poco útiles + nada útiles	42
Ns/Nc	5

## Indicador 7.5

Existencia de normativa sobre presentación de declaraciones juradas patrimoniales de los funcionarios al ingreso y al egreso de la gestión y publicidad de las mismas.

### Información Recolectada

La Constitución de la Provincia de La Pampa dispone que los funcionarios de origen electivo y aquellos que tengan a su cargo el manejo de fondos de la provincia deben presentar una declaración jurada patrimonial al ingresar y cesar en sus funciones. En este mismo sentido se pronuncia la Ley Orgánica de Municipalidades, que establece que dicha declaración debe ser presentada ante el Concejo Deliberante, organismo encargado de conservarla en sobre cerrado y lacrado.

Por su parte, el Estatuto de Estabilidad y Escalafón para el Personal Municipal (Ordenanza N° 57/85) regula los deberes de los empleados públicos, estableciendo que deben declarar el origen de todos sus ingresos en todas las actividades que desempeñan. Asimismo, dispone el deber de declarar bajo juramento

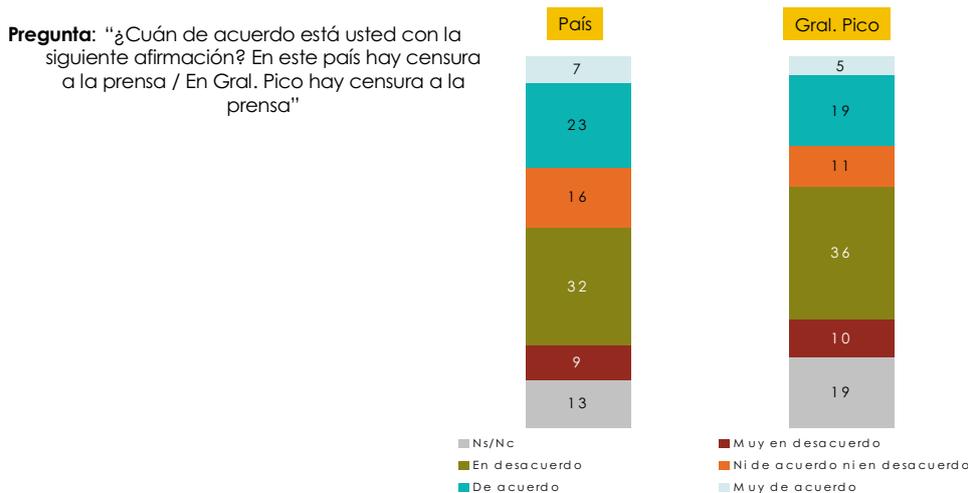
su situación patrimonial y modificaciones ulteriores cuando el agente se desempeñe en cargos de nivel y jerarquía superior. Estas declaraciones juradas son de acceso público.

### Indicador 7.6

**Percepción ciudadana sobre la existencia de casos de censura en los medios masivos de comunicación por parte del gobierno local.**

#### Información Recolectada

El 46 % de los encuestados opina que en General Pico no existen casos de censura en los medios masivos de comunicación local. Al ser consultados acerca de la censura en los medios de comunicación del ámbito nacional, el porcentaje de quienes creen que no existe, desciende al 41 %.



*¿Cuánto exigen los piquenses a sus representantes que les rindan cuentas de su gestión administrativa, financiera y política?*

*¿Hay preocupación o interés por conocer qué acciones se llevan a cabo y con qué recursos?*

**Aspiración:**  
*Que la ciudadanía de General Pico exija la rendición de cuentas al gobierno local y a sus funcionarios.*

### Indicador 8.1

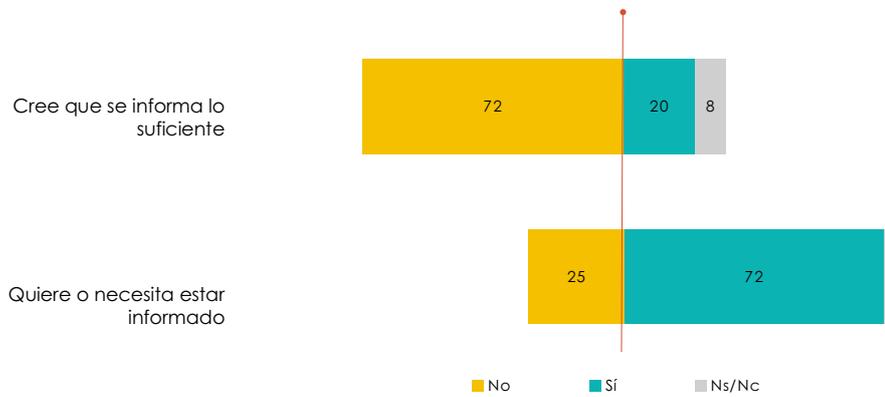
**Percepción ciudadana sobre la utilidad de la rendición de cuentas.**

#### Información Recolectada

La rendición de cuentas es un aspecto bien valorado en General Pico, ya que el 72% de los encuestados manifiesta que quiere o necesita estar informado sobre el trabajo que hacen los funcionarios del Gobierno Municipal. Esta percepción se verifica también en las manifestaciones de un referente clave del gobierno local: "Yo creo que la gente quiere saber -comentó. No siempre hace efectiva esa demanda, pero cuando asistís a un programa de televisión te preguntan cosas que vos creés que la gente ya sabe, y no".

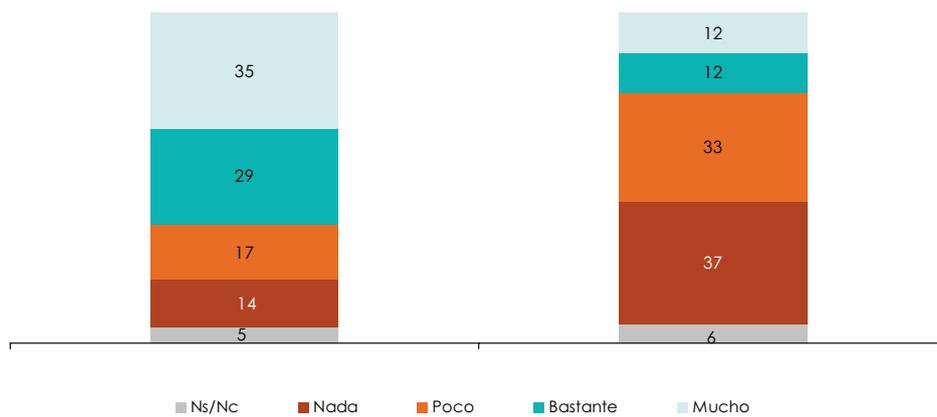
Asimismo, el 64% de los piquenses confía en que tener información sobre el trabajo que hacen los funcionarios del Gobierno Municipal les ayudaría a controlar que éstos lo hagan bien. Sin embargo, el 72% de los entrevistados considera que el Municipio no informa lo suficiente acerca de las tareas que realizan los funcionarios, y el 70% de los consultados considera que para los mismos funcionarios no es importante la evaluación que la gente pueda hacer sobre su desempeño laboral.

**Pregunta:** "¿Cree que se informa a la gente lo suficiente sobre lo que hacen los funcionarios?"  
**Pregunta:** "¿Quiere o necesita estar informado sobre lo que hacen los funcionarios del gobierno municipal?"



**Pregunta:** "¿En qué medida considera que tener información sobre lo que hacen los funcionarios del gobierno municipal le permitirá a usted controlar que éstos hagan bien su trabajo?"

**Pregunta:** "¿Cuán importante diría que les resulta a los funcionarios la evaluación que gente como usted pueda hacer sobre su desempeño laboral?"



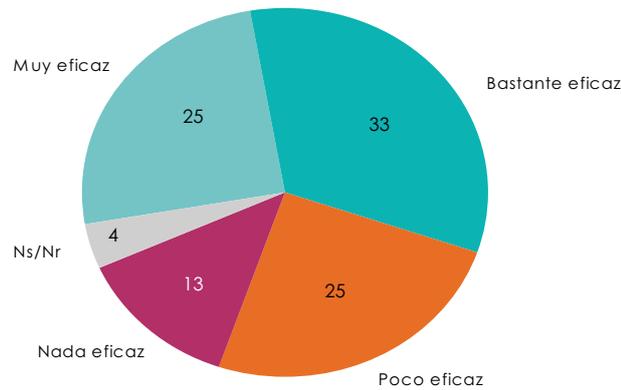
## Indicador 8.2

Percepción ciudadana sobre el voto como medio eficaz para hacer rendir cuentas a sus representantes políticos.

### Información Recolectada

Consultados acerca del voto como medio de rendición de cuentas, el 58% de los encuestados señaló que el voto es un mecanismo muy o bastante eficaz para lograr que los funcionarios rindan cuentas de sus decisiones y actos de gobierno.

**Pregunta:** "¿Cuán eficaz es su voto, el día de las elecciones, para lograr que los funcionarios rindan cuentas de sus decisiones y actos de gobierno a la gente como usted?"



**GRUPOS FOCALES**

- “Yo creo que es positivo (el voto) y se puede controlar”. Mujer y Varón - Mayores 36 años, NES Alto.
- “Yo pienso que es muy difícil, porque ellos con el dinero ¡compran todo en época de elecciones!. Compran gran cantidad de gente. Les dicen directamente: ‘tenemos que ganar’. Acá hay mucho voto cautivo por la cantidad de familias que viven de la Municipalidad. [Y están] aquellos que llegado el momento de las elecciones se acercan y le dan un dinero”. Mujer y Varón - Mayores 36 años, NES Alto.
- “Aún [...] teniendo votos cautivos. Es decir que debemos seguir ejerciendo nuestro derecho de voto, aunque nos sintamos en minoría la mayoría de las veces”. Mujer - Mayores 36 años, NES Alto.

**Indicador 8.3**

Nivel de conocimiento de la ciudadanía de las reglas y procedimientos para exigir la rendición de cuentas a sus representantes políticos en el Gobierno Municipal (Departamento Ejecutivo y Concejo Deliberante).

**Información Recolectada**

En General Pico, el 67% de los entrevistados desconoce otras reglas y procedimientos –además del voto– para exigir a los funcionarios que rindan cuentas sobre sus actos de gobierno. El 15% menciona como mecanismos de rendición de cuentas: el plebiscito, las reuniones barriales, las notas, entre otras cosas. Y sobre el total de los entrevistados que conoce otros mecanismos de rendición de cuentas, sólo el 31% dice utilizarlos.

**Pregunta:** “¿Conoce Ud. de qué otras maneras puede exigirle a los funcionarios del gobierno municipal que le informen sobre sus actos y decisiones de gobierno?”



**Pregunta: (a los que contestaron afirmativamente en pregunta anterior)** “¿qué otras formas o procedimientos para exigir la rendición de cuentas conoce?”

- “Pedirle a los funcionarios que rindan cuentas”
- Mediante plebiscitos”
- “Reuniones barriales”
- “Mediante notas”
- “A través de la justicia”
- “Por medio del voto”

**Pregunta:** "Utiliza Ud. estas formas de rendición de cuentas?"



## GRUPOS FOCALES

La mayoría de participantes de los grupos focales exhiben un marcado desconocimiento acerca de los mecanismos para obtener información acerca de la gestión del Gobierno Municipal:

- “¡Si supiera! Todo el mundo lo haría (exigir la rendición de cuentas)”. Varón - Menores 36 años, NES Bajo.
- “Tal vez es que no sabemos hasta qué punto podemos hacer y hasta qué punto no. Hay muchas cosas que no conocemos que se pueden hacer”. Mujeres - Menores 36 años, NES Alto.

Muchos participantes, reconocen no tener experiencia en materia de rendición de cuentas:

- “Porque no tenemos información de eso, te da miedo meterte en un terreno desconocido. “(El miedo ¿por qué sería? – Coordinadora de grupo) Por meterte en algo que no te tendrías que haber metido, o algo así”. Mujer - Menores 36 años, NES Alto.
- “Si pedís comprobantes no te los van a dar!”. Mujer - Menores 36 años, NES Bajo.
- “Es difícil arrancar desde una sola persona. Si lo hacés desde un grupo, es más posible. (...) -Creo que hace un año hicieron una reunión de gente desocupada. Pidieron saber quiénes eran los que tenían jubilaciones de privilegio, y por qué razón. Le dieron nombres. El grupo no me acuerdo”- Mujer y Varón, Menores 36 años, NES Alto

## Indicador 8.4

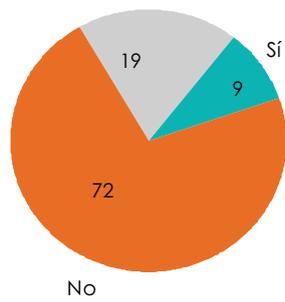
Existencia de iniciativas ciudadanas orientadas a promover la rendición de cuentas de los funcionarios y las instituciones municipales.

### Información Recolectada

El 72% de los encuestados opina que en General Pico no existen organizaciones que se dediquen a explicar a la gente cómo hacer para lograr que los funcionarios del Municipio informen sobre los temas que estuvieron trabajando y qué hicieron por la comunidad.

Pensando en el papel que le correspondería desempeñar a los ciudadanos en la exigencia de rendición de cuentas a los funcionarios e instituciones municipales, un referente clave de la sociedad civil comentó: “La comunidad no demanda: se queja pero aporta pocas propuestas para hacer algo diferente [...] Como ciudadano, abocarme a tareas de control específicas... Para eso están los entes de control o contralor [...] Y si estos entes no sirven [sólo queda] involucrarse como ciudadano común, [y] yo creo que no se va a involucrar nadie”.

**Pregunta:** "Existe aquí alguna organización que se dedique a explicar a la gente como hacer para lograr que los funcionarios del Municipio informen sobre qué temas estuvieron trabajando y qué hicieron por la comunidad?"



**Pregunta:** "¿Cuál o cuáles conoce?"

- "Comisiones barriales"
- "Servicios de base. Concejales"
- "Agrupaciones barriales"
- "La contra del gobierno actual"
- "Un sector de izquierda que ganó las elecciones"
- "Medios de comunicación y programas de TV"
- "El Municipio"
- "Base del barrio Don Bosco"
- "La Multisectorial"
- "El Concejo Deliberante"
- "La oposición"
- "Los delegados barriales"
- "Facultad de Ingeniería"
- "Dirigentes políticos a través de la TV"
- "Concejo Deliberante, el sector de la oposición"
- "La Federación Agraria"
- "Programas de radio"
- "Organizaciones partidarias, partidos y ex partidos políticos"
- "Los punteros políticos"



## Rendición de Cuentas

### Aspiración

*Que el gobierno del Municipio de General Pico ofrezca a la ciudadanía una rendición de cuentas suficientemente detallada y oportuna de su gestión.*

El Gobierno Municipal realiza algunas acciones referidas a la rendición de cuentas: en el sitio de Internet del Municipio se publica el presupuesto ejecutado en el ejercicio del año anterior, expresado en un lenguaje comprensible para el público en general. El mismo medio difunde los sueldos de los funcionarios, detalla la cantidad de contratados (el nombre de cada uno y el haber que perciben) y ofrece datos sobre los ingresos que perciben los empleados de planta permanente según la categoría salarial. Esta información constituye uno de los elementos fundamentales de la rendición de cuentas. Sin embargo, la sola difusión de esta información a través del sitio oficial de Internet no es suficiente para que la mayoría de los piquenses pueda conocerla, quienes no acceden tanto a Internet y utilizan para informarse las señales de TV local (76%) y las radios locales (71%).

Por otra parte, el Gobierno Municipal no difunde informes de gestión a través de los medios masivos de comunicación, y el 72% de los encuestados considera que la información que brinda sobre los actos de gobierno de los funcionarios es insuficiente.

Finalmente, cumpliendo con normativas provinciales, los funcionarios municipales electivos y los que tienen a su cargo el manejo de fondos, presentan declaraciones juradas patrimoniales al ingresar y cesar en sus funciones. Éstas se encuentran disponibles al público, en el Concejo Deliberante.

### Aspiración

*Que la ciudadanía de General Pico exija la rendición de cuentas al gobierno local y a sus funcionarios.*

Los piquenses valoran la rendición de cuentas positivamente: el 72% de los encuestados declara que quiere o necesita estar informado sobre el trabajo que hacen los funcionarios del Gobierno Municipal, y el 64% de los consultados cree que tener mayor información sobre los actos de gobierno que realizan los funcionarios les ayudaría a controlar que se desempeñen bien o mejor. Sin embargo, el 72% de los encuestados opina que en General Pico no existen organizaciones que se dediquen a explicar a la gente cómo hacer para lograr que los funcionarios del Municipio informen sobre los temas que estuvieron trabajando y qué hicieron por la comunidad.

Puede observarse también que existen dificultades para percibir la rendición de cuentas como una herramienta eficaz de control de gestión del gobierno. En este sentido, el 70% de los encuestados cree que para los funcionarios municipales es poco o nada importante la evaluación que la gente pueda hacer sobre su desempeño laboral.

El 58% de los piquenses consultados considera que el voto es un mecanismo muy o bastante eficaz para lograr que los funcionarios rindan cuentas de sus decisiones y actos de gobierno. A su vez, un 15% afirma conocer otros mecanismos e iniciativas para exigir a los funcionarios del gobierno que informen sobre sus actos: el plebiscito, reuniones barriales, presentación de notas a los funcionarios o recurriendo a la Justicia.

Debido a que la rendición de cuentas resulta un tema de interés para la ciudadanía, probablemente el gobierno encontrará un importante eco en los piquenses en caso de realizar más acciones que apunten a la difusión de las tareas que llevan a cabo los funcionarios durante su gestión.



## **TERCERA PARTE**

# **AUDIENCIA PÚBLICA RESULTADOS Y PROPUESTAS DE LA AUDITORÍA CIUDADANA CALIDAD DE LAS PRÁCTICAS DEMOCRÁTICAS EN GENERAL PICO**

**Desarrollo de la Audiencia Pública**

**Intervenciones y propuestas del Foro Cívico de General Pico**

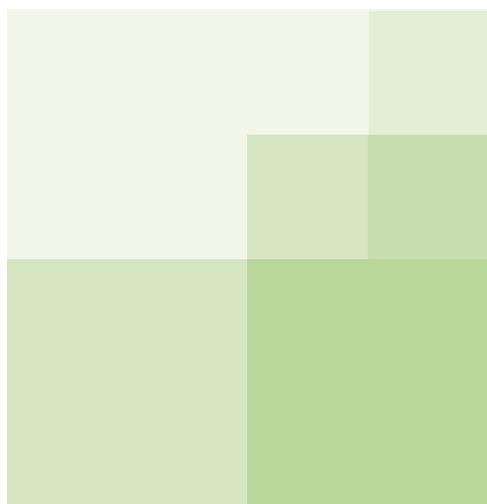
**Gobierno Local**

**Organizaciones de la Sociedad Civil**



## TERCERA PARTE

### Audiencia Pública





# Audiencia Pública

## Resultados y Propuestas de la Auditoría Ciudadana de la Calidad de las Prácticas Democráticas en General Pico

La Audiencia Pública es un mecanismo de participación ciudadana, incorporado a nuestra Constitución Nacional por la reforma de 1994, que habilita a los ciudadanos o instituciones a expresar su opinión sobre una cuestión determinada que los involucra, ante los responsables de tomar decisiones administrativas o legislativas. La Audiencia Pública se realiza a partir de una invitación o convocatoria que efectúan las autoridades de un gobierno para escuchar propuestas ciudadanas, si bien éstas no son vinculantes. Esto significa que el Gobierno no está obligado a decidir en el sentido ciudadano expresado en la Audiencia, aunque sí debe fundamentar por qué ha decidido de otro modo, en caso de hacerlo.

La Audiencia Pública celebrada en General Pico fue convocada por el Gobierno Municipal y las organizaciones que integraron el Foro Cívico. Fue difundida a través de los medios locales (prensa, radio) y por medio de la distribución, en lugares públicos e instituciones del Municipio, de un cuadernillo con un resumen de los Resultados de la Auditoría Ciudadana en General Pico.

La realización de una Audiencia Pública debe ajustarse a un reglamento.

## Reglamento de la Audiencia Pública<sup>35</sup>

### CONVOCATORIA

La **convocatoria** a la Audiencia Pública se realiza a través de la prensa gráfica, radial y televisiva locales y de un cuadernillo con información básica sobre el proceso realizado y los principales resultados obtenidos –provisto por el Programa-. El texto de la convocatoria debe incluir fecha, hora, lugar donde se llevará a cabo la Audiencia Pública, el objeto de la misma y la indicación precisa (dirección, teléfono, correo electrónico) de dónde dirigirse para consultar la versión completa del Informe de la Auditoría Ciudadana e inscribirse como participante.

### ORGANISMOS CONVOCANTES

Los **organismos convocantes** de la Audiencia Pública son el Gobierno local y las Organizaciones que participaron de las actividades y talleres del Foro Cívico del Municipio.

### ORGANISMO COORDINADOR

La **coordinación** de la Audiencia Pública está a cargo de la **Subsecretaría para la Reforma Institucional y Fortalecimiento de la Democracia**, que inicia el acto, presenta el tema a considerar, expone los motivos y objetivos de la convocatoria y explica el procedimiento de la Audiencia Pública.

### REGISTRO DE PARTICIPANTES

Las personas interesadas en ser oradores en la Audiencia deben inscribirse en un registro especial para la Audiencia a través del **formulario**.

### ORDEN DE LAS EXPOSICIONES

Una vez iniciado el acto, la **Subsecretaría** cede la palabra al **Gobierno local** y a las **Organizaciones que participaron del Foro Cívico**, quienes dan a conocer sus opiniones y propuestas sobre el Informe de Resultados de la Auditoría Ciudadana de la Calidad de las Prácticas Democráticas en el Municipio. El Gobierno local participa a través del Intendente o de quien éste designe a tal efecto. Las Organizaciones pueden: a) nombrar a un solo representante para ser vocero; b) agruparse y nombrar a un representante en común; c) cada una nombrar un representante.

35. Este Reglamento le fue enviado a los integrantes del Foro Cívico de General Pico junto con el Informe Preliminar de Resultados por correo electrónico, y a su vez entregado en mano a los ciudadanos que se inscribieron como participantes en la Audiencia Pública.

Posteriormente, realizan sus exposiciones orales el **resto de los participantes**, que son las personas con domicilio real en la ciudad que se hayan inscripto previamente para participar de la Audiencia Pública.

#### TIEMPO DE LAS EXPOSICIONES

El tiempo de exposición previsto para el **Gobierno local** es de quince (15) minutos. Si las **Organizaciones** eligieran la *opción a*, el tiempo de exposición será de quince (15) minutos; si seleccionaran la *opción b* o la *opción c* será de diez (10) minutos cada uno.

El resto de los participantes tiene un tiempo máximo de cinco (5) minutos para realizar su exposición oral. Si se tratara de una exposición más extensa, puede presentarse por escrito o en soporte magnético al coordinador de la Audiencia.

#### PREGUNTAS

Finalizadas las intervenciones de los participantes, la Subsecretaría responde las preguntas que el **público** realice por escrito, o cede la palabra a los organismos convocantes para responderlas si correspondiere.

#### CIERRE DE LA AUDIENCIA

Luego de respondidas las preguntas, la Subsecretaría cierra la Audiencia Pública con el compromiso de entregar a las organizaciones del Foro Cívico el Informe de la Audiencia Pública en un plazo de quince (15) días a partir de su realización.

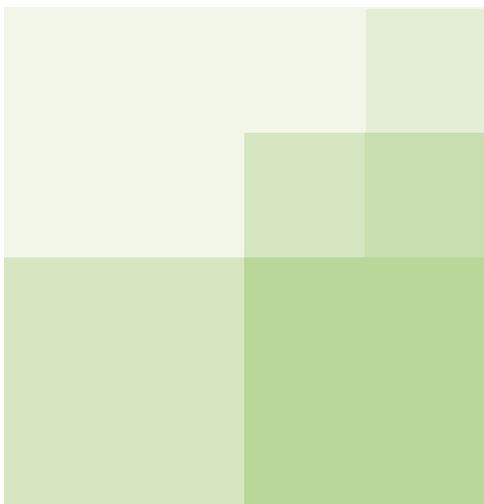
#### INFORME DE LA AUDIENCIA PUBLICA

El **Informe de la Audiencia Pública** contiene la siguiente información:

- a) Objeto de la Audiencia;
- b) Fecha en que se realizó;
- c) Funcionarios del Gobierno Local presentes;
- d) Organizaciones de la Sociedad Civil local presentes;
- e) Invitados especiales presentes;
- f) Listado de participantes;
- g) Resumen de las exposiciones orales de los participantes;
- h) Conclusiones y Propuestas de Agenda de los Organismos Convocantes.

## TERCERA PARTE

### Desarrollo de la Audiencia Pública





## Desarrollo de la Audiencia Pública

La Audiencia Pública se desarrolló en el Salón del Palacio Municipal (Av. General San Martín 451 primer piso) en la ciudad de General Pico, el miércoles 15 de junio de 2005 entre las 20 hs. y las 22:30 hs. Contó con la presencia de aproximadamente 75 personas entre representantes del gobierno local, organizaciones de la sociedad civil y ciudadanos de General Pico. Se encontraban presentes la Subsecretaria para la Reforma Institucional y Fortalecimiento de la Democracia de la Nación, Dra. Marta Oyhanarte, el Sr. Intendente Municipal, CPN Luis Alberto Campo, el Lic. Matías Bianchi y la Lic. Noemí Pulido del equipo técnico del Programa Auditoría Ciudadana, y funcionarios del equipo de Gobierno Municipal: Secretaria de Desarrollo Social, Sra. Fernanda Alonso, Secretario de Desarrollo Urbano, Arq. Horacio Viola, Director de Infraestructura, Sr. Eduardo Arguinzoniz, Presidente Concejo Deliberante, Sr. Carlos Corgnati, Directora Instituto de Bellas Artes, Prof. Silvia Corniglione, Subdirector de Computación, A.P. Guillermo Covella, Coordinador de Relaciones Institucionales, Lic. Pablo Maccione, Presidente y Vicepresidente del Organismo Descentralizado de Planta de Asfalto y Caminos Vecinales, Ing. Raúl Taverna y Sr. Egidio González, Jefe de Prensa, Raúl Nievas, y Concejales del Partido Justicialista, Sra. Alicia Campo, Sra. Nélide Roldán, Sra. María del Carmen García Suárez y Sr. Javier Tomasen.

Además de ciudadanos particulares e integrantes del gobierno local, participaron de la Audiencia Pública representantes de (entre otras) las siguientes organizaciones de la sociedad civil:

Bloque de Concejales del Partido Justicialista  
Bloque Frente Vecinal Todos por Pico  
Cámara de Comercio  
Colegio El Salvador  
Colegio Médico Veterinario  
Comisión de Fomento Barrio Carlos Berg  
Comisión de Fomento Barrio Ranqueles  
Comisión de Fomento Barrio San Etelvino  
Consejo Consultivo Municipal  
Consejo de Seguridad  
Consejo Pastoral  
Cooperativa Regional de Electricidad General Pico (CORPICO)  
Corporación Industrial, Comercial, Agropecuaria, Regional (CICAR)  
Escuela Especial N°2 de Ciegos y Disminuidos Visuales  
Escuela N° 12  
Fundación El Puente  
Fundación para el Desarrollo Regional  
Fundación Participar  
Iglesia Bautista  
Instituto de Bellas Artes  
Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA)  
Ministerio de Educación  
Regiento N° 13  
Rotary Club  
Servicio Social Barrio Carlos Berg  
Servicio Social Barrio Roca  
Sindicato de Empleados de Comercio  
Sindicato de Empleados Telefónicos  
Telefónica de Argentina  
Tesorería Municipal

La apertura de la Audiencia estuvo a cargo de la Sra. Subsecretaria para la Reforma Institucional y Fortalecimiento de la Democracia, Dra. Marta Oyhanarte, quien agradeció la presencia de los ciudadanos y, a continuación, comentó brevemente el desarrollo del PAC en General Pico y explicó el reglamento que se utilizaría para el desarrollo de la Audiencia Pública. El objetivo de la misma es lograr, a partir de la reflexión del Informe Preliminar, la presentación de propuestas que ayuden a mejorar la calidad de vida de los piquenses. Debido al escaso tiempo disponible para cada uno de los oradores, se les solicitó que trataran de centrarse en las propuestas y que, si así lo deseaban, entregaran detalle más amplio, por escrito.

De acuerdo al reglamento establecido, se inscribieron 17 participantes de diferentes organizaciones: el Intendente municipal, funcionarios municipales, representantes de ONGs y ciudadanos a título personal.

A continuación se resumen las principales intervenciones de cada participante.

### **Pablo Maccione (Coordinador de Relaciones Institucionales)**

*“La idea concreta de mi exposición es hacer un análisis somero de los resultados de las encuestas, donde nos hemos encontrado con lo que nuestra sociedad opinó sobre estas pautas.*

*Con respecto a la Cultura Cívica Democrática, uno de los puntos fundamentales que fue comentado por la comunidad y el periodismo, tiene mucho que ver con el 56% de los piquenses a los que no les importaría tener un gobierno autoritario si éste les solucionara los problemas de seguridad y económicos.*

*Ese planteo hay que verlo un poco más detenidamente, ya que también hay una serie de indicadores que muestran que la mayoría no está de acuerdo con la censura de la prensa, con la represión, con dejar al Congreso de lado. En esta misma línea, un 55% de ciudadanos cree que el voto es una herramienta válida para poder cambiar la realidad que nos toca vivir, un 71% sostiene que es posible transformar la situación política, y un 65% considera que la democracia es un sistema útil para favorecer el progreso y desarrollo socioeconómico de la gente. Por lo tanto, me da la sensación que este 56% de ciudadanos estarían expresando el reclamo de los sectores más postergados, que esperan una respuesta que no llega todavía, más que manifestándose en contra de la democracia como sistema.*

*Con respecto a la participación ciudadana en las políticas públicas, nos encontramos con que un 66% de los encuestados dice que no le interesa participar y que no quiere comprometerse con otro para solucionar los problemas que nos afectan como comunidad. Aquí creo que tenemos que tener en claro que nunca vamos a crecer como comunidad individualmente, que nadie mejora por sí solo.*

*Por otra parte, también surge del estudio un reclamo para que el gobierno local brinde mayor información. Esta es una cuestión que aparece como pendiente. De todos modos, más del 50% de los vecinos sostiene que la información que llega es creíble, y por lo tanto tenemos que mejorar en el sentido de que todo el mundo tenga la información a tiempo y en forma clara, partiendo de la base de que hay confianza en la información pública.*

*Para terminar, creo que este trabajo de la Auditoría Ciudadana es un aliciente importante y que, a partir de este estudio concreto, más adelante podremos comenzar a discutir y a tratar los temas que aborda. Me parece que no lo tenemos que desaprovechar, y que cada uno tiene que aportar su opinión. Este es un buen momento para comenzar a escuchar las distintas ideas”.*

### **Marta Miskoff (Fundación El Puente)**

*“Nuestra mirada respecto de los resultados que nos hicieron llegar sobre la Auditoría Ciudadana pretende analizar fundamentalmente el por qué de ciertas respuestas de la ciudadanía y, a partir de allí, inferir el principal desafío al que, entendemos, todos estamos convocados a asumir.*

*Para comenzar, creemos necesario remarcar que la democracia sólo se construye desde la participación ciudadana, y se enriquece no sólo de la mayoría que consiente sino también de la minoría que disiente.*

Teniendo en cuenta éstas implicancias del término democracia y después de una lectura atenta de los resultados de la Auditoría Ciudadana en nuestra ciudad, creemos necesario reflexionar sobre dos puntos: el concepto de democracia como valor en sí mismo y la participación ciudadana.

Respecto del primer punto, que sólo un 50% de los encuestados afirmen que la democracia es preferible a cualquier forma de gobierno y que, al mismo tiempo, más de la mitad acuerde en apoyar a un gobierno autoritario siempre que resuelva los problemas de inseguridad y economía, son datos que en un principio nos resultaron alarmantes y luego nos llevaron a la reflexión.

Esta perspectiva no parece reflejar un aprendizaje social respecto a la triste historia que los gobiernos autoritarios escribieron en nuestro país. Pero al mismo tiempo, otra lectura posible de esta respuesta es que existe la creencia de que tampoco las instituciones democráticas y la clase política, tal como hoy se presentan, son capaces de dar respuestas a las necesidades de la gente.

Cuando estas necesidades no son satisfechas, parece que no existen demasiados reparos en apoyar gobiernos autoritarios. Desde esta mirada, creemos que distamos mucho aún del ejercicio de una democracia madura. Nos acercamos bastante a ser “consumidores del mejor postor” más que ciudadanos responsables que ejerciten su ciudadanía con reglas de juego claras.

Por otra parte, el 80% de los encuestados dice no pertenecer a ninguna ONG y el 66% no está interesado en organizarse en grupo para buscar soluciones a los problemas que se plantean. Surge así nuestra segunda reflexión en relación a la participación ciudadana. Parece revelarse, en este dato, la profunda escisión, cuando no contradicción, que existe entre nuestras intenciones y nuestras prácticas, entre nuestro decir y nuestro hacer. Expresamos nuestros deseos de acceder a una mejor calidad de vida pero no estamos dispuestos a comprometernos seriamente en su concreción. Nuestra lectura es que las contradicciones que achacamos a la dirigencia política son las mismas que, desde nuestro rol de ciudadanos, asumimos a diario.

Pero también, cabe preguntarse si esta apatía del ciudadano por participar en los asuntos públicos no provendría de los intentos reiterados de participación en estructuras gubernamentales o no gubernamentales que, en muchos casos, presentan los mismos vicios (verticalismo, obturación de espacios, acaparamiento de información, luchas por espacios de poder) que terminan minando las mejores intenciones aún de los más dispuestos, quienes resuelven finalmente hacer un paso al costado por no compartir los mismos códigos.

Finalmente, si el 70% de los encuestados considera que no tiene ninguna importancia para los funcionarios la evaluación de la gente sobre su gestión, el sentido de la participación, aunque más no sea a través de la expresión de disenso, se desmerece y pierde su sentido.

Uno de los datos finales nos proporciona, a su vez, lo que consideramos el mayor desafío: si más de la mitad de los encuestados desconocen cuáles son sus derechos y cuáles son sus deberes: ¿nos tendremos entonces que plantear como principal desafío la “construcción de ciudadanía” en lugar de continuar creando meros “consumidores”? En estas condiciones: ¿es posible contribuir a la construcción de una Nación, cuando está tan deteriorado el delicado equilibrio que debe existir entre el reclamo de nuestros derechos y el ejercicio de nuestros deberes? Ninguna transformación será posible si no es a través de un proceso de construcción política que provenga de las bases.

Socialmente, se ha instalado una percepción muy ligada a la crítica más que a la autocrítica; y eso, les sucede tanto a los que tienen la responsabilidad de conducir como a los que deben ejercer, también responsablemente, su rol de “conducidos”. Es relativamente sencillo encontrar culpables; es mucho más difícil determinar responsabilidades, teniendo en cuenta la complejidad de todo fenómeno social.

Por ello, es necesario que, tanto el Gobierno Municipal como la ciudadanía, puedan tomar en serio la demanda de fondo que subyace en los resultados de la Auditoría. Las soluciones para dirimir nuestros problemas surgirán en la medida en que se abran espacios de participación reales – no ficticios – que promuevan el análisis, el pensamiento crítico y la búsqueda de respuestas originales”.

**Aldo Valzacchi (Consejo Consultivo Municipal)**

*“Con respecto a la cultura cívica democrática, consideramos significativo que un 56% de los encuestados acuerden y apoyen un sistema autoritario de gobierno, en caso que éste pudiera solucionar los problemas de seguridad y económicos. Indudablemente la falta de memoria de muchos permite la práctica de acciones que resultaron y resultan negativas para nuestro país y ponen obstáculos a esa gran mayoría que cree y confía en el sistema democrático. Esto, a pesar de ser concientes de las necesidades de cambios y ajustes que el mismo requiere. Por lo tanto, en este tema, concluimos que en una democracia joven como la nuestra, las contradicciones que muestran las respuestas confirman el alto grado de inmadurez cívica que aún prevalece en nuestra sociedad.*

*En el tema de la participación ciudadana en las políticas públicas, observamos que sigue en vigencia la brecha que se produjo entre el sector público y la ciudadanía argentina, lo que provoca y sostiene un distanciamiento entre estos sectores e imposibilita o dificulta establecer mecanismos de participación genuina. Es probable que el ciudadano sienta que la oferta de participación del Municipio tiene los límites propios del sistema, lo cual provoca el desaliento o el desinterés. También es probable que a la mayoría de los ciudadanos les interese participar sin comprometerse, lo que tampoco permite promover la interrelación que debería gestarse en pos de lograr metas y logros comunes. En este sentido, creemos que las Organizaciones del Tercer Sector pueden ser elementos de enlace e integración entre el Municipio y los vecinos.*

*En referencia al trato al ciudadano, el canal de información que ofrece el Municipio en cuanto a su funcionamiento parece apropiado. Sin embargo, es insuficiente para el 53% de los encuestados, lo que determina que existan desviaciones o interferencias en el mensaje antes de llegar al receptor. Teniendo en cuenta la idiosincrasia del vecino piquense, sería interesante lograr un contacto más cercano de los funcionarios con éstos a través de medios de comunicación que permitan un feedback de la información, y de un mayor conocimiento personal de quienes tienen responsabilidades en el sector público.*

*Por último, en la rendición de cuentas aparece nuevamente la escisión que se percibe entre los vecinos y el Municipio. El requerimiento se orienta a la falta de información sobre el manejo de los fondos públicos variables y periódicos y no sólo de los estáticos como el presupuesto y sueldos de los funcionarios. En este punto, nos parece relevante y llamativo que el 70% de los encuestados manifiesten la poca importancia que los funcionarios dan a la opinión que la gente pueda hacer de ellos. Esta percepción también hace referencia a la brecha existente entre dirigentes y dirigidos.*

*Como conclusión final, nos parece excelente la propuesta de Auditoría Ciudadana y la metodología empleada para crear este ámbito de participación. Creemos necesario que este esfuerzo tenga algún tipo de continuidad en el ámbito local que permita lograr un ejercicio constante de participación ciudadana”.*

**Fernando Gallestegui (vecino de General Pico)**

No estuvo presente en la Audiencia Pública.

**Irma Perdomo (vecina de General Pico)**

No estuvo presente en la Audiencia Pública

**Patricia Testa (Concejal Frente Vecinal Todos por Pico)**

*“Solamente quería compartir con ustedes el tema de la exigencia de la ciudadanía para crear la figura del Defensor del Pueblo, hecho que aparece en el Informe. En este sentido el año pasado, desde el Concejo Deliberante, presentamos un proyecto de ordenanza para crear esta figura.*

*Somos concientes de que con una población de 55.000 habitantes hay que hacer ciertas modificaciones en la Carta Orgánica. Para ello, se va a establecer una Comisión de Enlace sobre la designación de diferentes personas, donde se va a tener la posibilidad de plasmar todas las necesidades que tengamos*

desde la ciudadanía. En septiembre de 2004 le enviamos una nota al Sr. Mondino [Defensor del Pueblo de la Nación] para que viajara a nuestra ciudad a fin de que nos asesorara de qué manera teníamos que incorporar esta figura a nuestra Carta Orgánica. Si bien hablamos telefónicamente con él, su agenda era muy complicada y nunca pudo viajar.

Creo entonces pertinente destacar que el proyecto ya está en el Concejo Deliberante. En las respuestas de estas 400 personas encuestadas se observa que hay una necesidad de afrontar carencias y dificultades, y que el Defensor del Pueblo sería una figura ideal para contemplar esas cuestiones.

Finalmente, leyendo el Informe me percaté de que los ciudadanos solicitan un lugar donde registrar problemáticas, necesidades y denuncias. También desde el Concejo Deliberante se presentó un proyecto de ordenanza para crear el Consejo Asesor de los Ciudadanos ante un reclamo. Humildemente estas eran las dos propuestas que están en el Concejo Deliberante y que quería comentarles”.

### **Yolanda Carrizo (Secretaría de Desarrollo Social)**

“Desde la Secretaría de Desarrollo Social queríamos comentar algunas cosas que estamos haciendo y que tienen que ver con temas que fueron evaluados por la ciudadanía.

Como fruto de una decisión política de descentralización, se comenzó a trabajar en algunas zonas de General Pico en distintos proyectos sociales de base para atender a 10 barrios de toda la localidad. Y hace alrededor de un año y medio que se comenzó a trabajar con un diagnóstico en áreas estratégicas. Estas acciones tienen que ver con la información: tanto con acercar la información del Municipio a los ciudadanos, como acercar la demanda de base de los vecinos a los funcionarios para que den respuestas.

Esta modalidad de abordaje, que se aplica en tres áreas de la ciudad y se realiza a través de equipos conformados por asistentes sociales y psicólogos, genera la posibilidad de tener una comunicación más cercana con el usuario y fortalece la participación. De esta forma, de algún modo la oficina se traslada a la calle.

Otra cosa que hay que tener en cuenta en nuestro trabajo en los barrios es que muchas veces tenemos que conectar no sólo a las familias o a los vecinos entre sí, sino a los vecinos con distintas instituciones. Aquí es importante tener en cuenta que con las distintas instituciones hay que tener otro tipo de trabajo previo, para así poder generar esa confianza que después permite la apertura.

Por otro lado, es necesario tener presente que para lograr la participación hay que tener mucha perseverancia y continuidad en el tiempo y en el espacio. De esta manera tendremos la posibilidad de que, al cabo de un tiempo, tengamos mayores niveles de participación.

Con respecto a la información, sería importante también conectar a las personas con estas instituciones a partir de algún conflicto o problema que tengan, escuchando una demanda que requiera solución. Esto tiene que ver con planificar desde las bases, planificar junto con la gente”.

### **Francisco José Tineo (Concejal Movimiento Alternativo Pampeano)**

“Lo que marca claramente la encuesta es no sólo que no se ha evolucionado en 20 años de democracia, sino que se ha involucionado. ¿Por qué la gente no viene, por qué la gente no propone? Porque los funcionarios están más preocupados por el cargo al que van a ir en el próximo período en vez de generar el espacio necesario para que la gente pueda salir de la situación penosa en que vive.

Entonces les quiero expresar mi agradecimiento. Hay que participar, es cierto, y cuando nos llaman hay que venir porque sino después no nos podemos quejar. Tenemos que empezar por mejorar la calidad de vida de los ciudadanos haciéndolos participar”.

**Horacio Viola (Consejo Asesor de la Ciudad y Secretario de Desarrollo Urbano)**

*“Mi aporte va a ser sobre la práctica democrática de la Participación Ciudadana en Políticas Públicas. A nueve años de la creación del CACIU debo manifestar que hubo aspiraciones concretas en materia de planificación, desarrollo urbano y obra pública. Puedo citar la norma que desalienta el desembarco de grandes cadenas comerciales, el cambio de traza de Línea de Energía de Media Tensión, la reglamentación para instalar anuncios y marquesinas, la obligatoriedad del doble circuito de agua, la obtención de tierras, la legislación necesaria para la relocalización de establecimientos comercializadores de agroquímicos y otras actividades perjudiciales para la población y el medioambiente.*

*Todo esto fue producido en los primeros seis años, con un auge de la participación ciudadana pocas veces visto. Al mismo tiempo, se detectaba la queja generalizada de otros participantes en Organizaciones No Gubernamentales dedicadas a otras áreas temáticas, que manifestaban reiteradamente que cada vez había menor participación.*

*A pesar de esta contradicción, ambas afirmaciones continuaban siendo ciertas. Es por esa razón que debo preguntarme y preguntarles si es factible encontrar mecanismos que permitan una mayor participación ciudadana en la toma de decisiones públicas. ¿Pueden garantizar estos mecanismos unos procesos que den lugar a una participación plural, informada y con un componente deliberativo? ¿Se alcanzarían decisiones por esta vía que fueran significativamente distintas a las actuales? ¿Encajan estos procesos en el marco de la lógica de la democracia participativa?*

*Una de las respuestas sería que el desinterés por los asuntos públicos es verdaderamente fuerte y, al tratarse de un asunto tan profundo y arraigado en la vida cotidiana en América Latina, considero que los estudios acerca de la cultura política nos pueden ayudar a comprender mejor este fenómeno. Por ello, si pretendemos impulsar la participación en los asuntos urbanos, no debemos olvidar que la cultura política es un factor determinante. En fin, me parece que es necesario incluir la cultura política como elemento de diseño de las políticas públicas, planes y programas destinados a la mejora de los asentamientos humanos.*

*Otra propuesta, de más compleja resolución, sería promover la participación directa del ciudadano en la toma de decisiones a partir de individuos informados, activos y coherentes, evitando la apatía y el pesimismo que a lo largo del tiempo han sentido los actores actuales, razón por la cual se ha reducido el rol político de la ciudadanía al de simples espectadores.*

*Como expresa el Informe de esta Auditoría, los mecanismos de participación ciudadana existen, pero indudablemente han sido insuficientes debido a un marcado desinterés de la misma ciudadanía. Por ello, más que nunca insisto en la necesidad de hacernos las siguientes preguntas: ¿qué falta en nuestra democracia representativa para lograr ciudadanos participativos? ¿Cómo lograr que la apatía ciudadana en las decisiones públicas aminore y se construya una ciudadanía participativa que intervenga permanentemente en la cosa pública?”*

**Rubén Iglesias (Consejo de Seguridad y Defensa Civil)**

*No estuvo presente en la Audiencia Pública por motivos de salud.*

**Alicia Campo (Concejal Partido Justicialista)**

*“Tras analizar la encuesta de la Auditoría Ciudadana deseo centrarme en el Trato al Ciudadano y en la Rendición de Cuentas, y luego hacer una comparación general de otros porcentajes.*

*Con respecto al primer tema, en el Informe podemos ver que la Municipalidad utiliza distintos canales para difundir sus acciones, desde la página de Internet hasta los boletines municipales, incluyendo gacetillas y comunicados de prensa. Esto demuestra la voluntad política de informar, pero el 53% de la población cree que es insuficiente.*

Por su parte, en Rendición de Cuentas vemos que el 72% considera que la información sobre lo que hacen los funcionarios es insuficiente, el 22% recuerda alguna campaña de comunicación y, de ese total, el 53% considera que le resultaron útiles.

Por otro lado, ¿qué se debe informar? Porque no siempre lo que es buena noticia para el Estado lo es para el ciudadano: ¿con qué parámetros podemos decir que esa es una buena noticia? Y luego, cuando aparece una noticia periodística de un accidente o un robo: ¿es la información municipal más o menos importante para leer? ¿Tienen las buenas noticias el mismo espacio o cobertura periodística que las malas noticias de la gestión? Por supuesto que no. ¿Se ingresa con la misma asiduidad a la página de Internet del Municipio que a las otras páginas de información general? No.

Ya sabemos que debemos informar y eso no se discute. Pero el cómo hacerlo sigue siendo un camino a repensar. Creo que debemos brindar la mejor información que se pueda: es preferible que la tengan aunque no la lean. De todos modos, de la encuesta quedan como sociedad varios aspectos a repensar, ya que, si bien sólo el 54% considera que el régimen democrático ayuda mucho a mejorar la calidad de vida, el 71% cree que es posible mejorar la calidad de la política y de los políticos de la Argentina.

Por lo tanto, trabajando juntos en optimizar los canales de comunicación encontraremos los mecanismos que sean necesarios para poder realizarlo. Y sigo insistiendo en que la manera de capacitar y de entregar información es lo que nos va a ayudar a construir entre todos una democracia participativa”.

### **José Luis Casadei (Fundación Participar)**

“Quisiera hacer una diferenciación con respecto a la Cultura Cívica Democrática, algo que, como a todos, me preocupa cuando leo que el 56% dijo que estaría de acuerdo con un gobierno autoritario. Haciendo un análisis llego a la conclusión de que más allá de que algunos estén de acuerdo con gobiernos autoritarios, lo que mucha gente manifiesta con este punto de vista es la inaplicación de las normas.

Después, con respecto a los derechos y deberes, me parece que el porcentaje de quienes los desconocen es muy elevado (60%). Creo que aquí también hay un poco de comodidad: es más fácil decir “no sé cuál es mi deber” que asumir la responsabilidad que tengo como ciudadano. Muchas veces nos hacemos los distraídos en vez de asumir la responsabilidad, nos encontramos en el sillón de casa mirando televisión y no nos hacemos cargo de participar”.

### **Marta Maldonado (vecina de General Pico)**

“Quisiera comenzar diciendo que un pueblo sin gobierno no deja de ser pueblo, pero un pueblo sin política no sería un pueblo. Nosotros nos necesitamos y lo más importante es poder ver las causas y el fondo de las situaciones. Si nosotros decimos que hay poca comunicación, que no se llevan los mensajes completos a la comunidad, que hay una comunidad que no es participativa, que encontramos que no hay conciencia ciudadana, tenemos que hacernos una pregunta: ¿qué está pasando? ¿Es el pueblo, es el gobierno, son los diferentes medios, el Poder Ejecutivo, el Legislativo? ¿Yo como pueblo? Creo que el Estado como Estado tiene la obligación de socializar a cada una de las personas que dirige. Si tenemos un gobierno que no socializa y no hace participar a la sociedad como corresponde, estamos mal.

Le pido al gobierno nacional que ustedes representan, al gobierno local y al pueblo, que exijamos que la socialización se haga con una formación real, con estrategias en la calle, en la escuela, en todo lugar”.

### **Silvia Ramos (vecina de General Pico)**

“Creo que lo que dice el Informe tiene mucho de verdad. Esto es lo que la gente en realidad piensa, lo que la gente dice en la casa, en la calle, pero que nunca lo podría llegar a decir acá. Creo que esto es nuevo. La gente no se anima y creo que tiene razón en no animarse a este tipo de cosas. ¿Por qué el no a

*la participación? Porque los que nos animamos a participar sabemos que a veces nos cansa el hecho de participar y participar y ver que pocas cosas se pueden cambiar.*

*No me llamó la atención el hecho de que a mucha gente le dé lo mismo vivir con un tipo de gobierno que con otro. Sabemos que con un gobierno que no queremos murió mucha gente, pero sabemos y no podemos decir que esta sea una verdadera democracia. Mucha gente muere de hambre.*

*Les hago una propuesta que quizás es la que yo me hice a mí misma esta mañana: ¿qué hacer a partir de mañana? Llegar a nuestras casas, mirarnos en el espejo y decir: ¿dónde estoy, qué misión cumplo y qué puedo hacer para contribuir? Ojalá ustedes pudieran hacer una Auditoría dentro de tres años para ver si esto cambió”.*

### **María del Carmen García Suárez (vecina de General Pico)**

*“Quisiera hacer referencia a la Casa de la Justicia, que está funcionando en nuestra ciudad con aportes del Gobierno Nacional y del Gobierno Municipal. Este organismo tiene un accionar en lo cotidiano muy importante que creo que se desconoce. No sólo recibe las denuncias de los ciudadanos y brinda asesoramiento legal en forma gratuita, sino que acompaña al vecino, cualquiera sea el inconveniente que tenga.*

*En conclusión, creo que lo que se ha conversado hoy es algo que involucra tanto a la clase dirigente como a los vecinos, y es importante que volvamos a resaltar lo que escuchamos hoy: necesitamos hacer una mayor autocrítica”.*

### **Beatriz Zoppi (vecina de General Pico)**

*“Sólo quería decir que es importante estar presente cuando las fuerzas vivas de la comunidad se movilizan. Pienso que más allá de las problemáticas presentadas, esta situación es muy linda. Creo que mañana a la mañana nos tenemos que poner todos juntos con espíritu de solidaridad, de colaboración y de cooperación.*

*En algunos países, gracias a Dios, se está comenzando a pensar qué vamos a hacer por el otro, con el otro y para el otro”.*

### **César Horgenrether (Pastor)**

*“La verdad es que muy pocas veces participo en una reunión así, pero tuve la inquietud de decir algo. Yo me pregunté por qué había un 56% de gente que aceptaría un gobierno autoritario. Yo creo, como Pastor que soy, que la gente no tiene interés en participar porque está cansada, como yo, de participar en reuniones donde después no se llega a nada. Y entonces dejé de participar. Estoy cansado de no poder hacer lo que se debe hacer. Como cuando estamos con el semáforo en verde y paramos y nos fijamos si no viene nadie, por las dudas, porque no todos respetan las normas. Eso me gustaría: que se cumpla lo que se tiene que cumplir. Creo que debemos pensar en lo que dijimos, que es muy importante”.*

### **Preguntas:**

La Dra. Oyhanarte invitó al público a realizar preguntas. Se realizaron dos, que son las siguientes:

1. *¿La prensa es independiente? ¿El poder paga la información?*

Esta pregunta no fue tomada en cuenta porque no era pertinente para el tema de la Audiencia Pública.

2. *¿Por qué no se concursan los cargos? ¿Se capacitan?*

Esta pregunta fue transmitida al Sr. Intendente, a fin de que pudiera responderla.

Al no haber más preguntas, la Dra. Oyhanarte otorgó la palabra al Sr. Intendente.

### **Sr. Luis Alberto Campo, Intendente de General Pico**

*“Antes de la reflexión final, quisiera decir que está previsto el concurso para todas las jefaturas de departamento sin excepción. Sin embargo, le pido a quien tenga alguna duda que se comunique mañana con la Jefatura de Personal, y allí le darán todos los detalles.*

*Respecto a la reflexión para el cierre, voy a adherir a las palabras del Pastor. Yo también veía en el transcurso de la charla que se hizo mucho hincapié en el 56% de los vecinos que adherían a un régimen de facto. Realmente yo no creo que mis vecinos estén pensando en eso. Yo creo que están haciendo un reclamo de que se cumplan las normas, de que se pongan límites y de que se cumpla con la palabra dicha. Ese es el reclamo que están haciendo los vecinos, pero ninguno de ellos está pidiendo que se vuelva a un régimen de facto.*

*Cuando el Pastor, acertadamente, decía que cuando estoy ante el semáforo verde igual miro por si alguien de todos modos avanza, yo pensaba en el tema del cumplimiento de las normas para la reflexión final. Nuestro vecino sabe que no cumplimos las normas, que no respetamos la palabra empeñada y que no ponemos límites.*

*Entonces, ése es el reclamo que nos están haciendo. Cuando el vecino ve que ingresa a la Justicia un expediente de un bebé de 4 meses y lo resolvemos cuando ese bebé tiene 4 años, el vecino se llena de furia. Cuando nosotros pasamos por un semáforo en rojo y lo cruzamos esperando que no haya nadie, no nos damos cuenta que puede venir un pibe en bicicleta del otro lado. Cuando un taximetrero o un remisero no acceden a poner el reloj, ellos saben que nos está engañando con el precio.*

*Entonces ese vecino, cuando luego va y corta la calle y reclama con violencia, reclama porque se siente engañado. Ese es el punto, y eso es lo que quiero reiterar: ese 56% no pide volver al régimen de facto; pide que se cumplan las reglas.*

*El compromiso que tomamos los funcionarios con la Dra. Marta Oyhanarte y su equipo, es que esta práctica se iba a seguir repitiendo, porque nuestras debilidades y defectos (como por ejemplo los problemas en la comunicación) los queremos corregir, y la participación ciudadana, la queremos mejorar.*

*Entonces asumimos el compromiso de que en el futuro, luego de que hagamos un análisis pormenorizado de toda esta documentación, vamos a seguir manteniendo esta Auditoría para poder superar nuestras debilidades. Y para que, como decía el Pastor, nuestros vecinos no se cansen de participar al no ver los resultados, la idea es seguir manteniendo el Foro. Tanto para corregir los inconvenientes como para, por qué no, celebrar las fortalezas que este Municipio tiene, que son muchas y que también queremos comentárselas con alegría a nuestros vecinos”.*

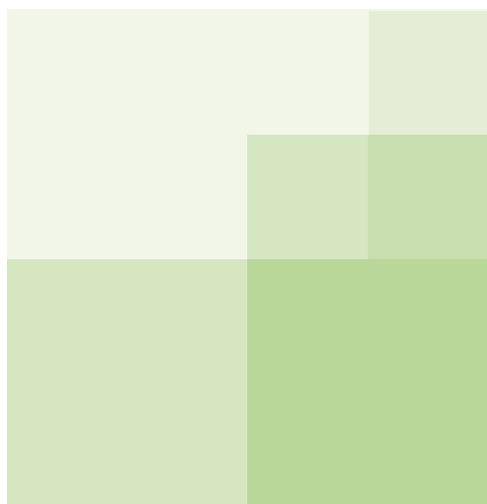
### **Cierre de la audiencia**

La Subsecretaria para la Reforma Institucional y Fortalecimiento de la Democracia, Dra. Marta Oyhanarte, asumió ante los participantes y el público de la Audiencia Pública el compromiso de presentar un Informe de la misma en el plazo de 15 días. Asimismo, expresó que desde la Subsecretaria se brindará toda la colaboración necesaria para que continúe el proceso iniciado con la Auditoría Ciudadana, y agradeció a la ciudadanía y al gobierno local su participación.



## TERCERA PARTE

### Propuestas del Foro Cívico de General Pico





<b>PROPUESTAS DEL FORO CIVICO GENERAL PICO</b>	
<b>Organizaciones de la sociedad civil y ciudadanos particulares</b>	
<b>Fundación El Puente (Marta Miskoff)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover espacios de participación que permitan el análisis, el pensamiento crítico y la búsqueda de soluciones a los problemas públicos de la comunidad.</li> </ul>	
<b>Silvia Ramos (vecina de General Pico)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar una nueva Auditoría Ciudadana dentro de 3 años, a fin de evaluar si hubo cambios en las dificultades detectadas.</li> </ul>	
<b>Organismos del gobierno local</b>	
<b>Consejo Consultivo Local (Aldo Valzacchi)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar el contacto de los funcionarios con los vecinos a través de los medios de comunicación.</li> <li>• Promover la continuidad de la Auditoría Ciudadana en el Municipio como medio para permitir un ejercicio constante de la participación ciudadana.</li> </ul>	
<b>Patricia Testa (Concejal Frente Vecinal Todos por Pico)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear la figura del Defensor del Pueblo Municipal.</li> <li>• Crear el Consejo Asesor de los Ciudadanos para recibir reclamos de los ciudadanos.</li> </ul>	
<b>Alicia Campo (Concejal Partido Justicialista)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimizar los canales de comunicación mediante la creación de mecanismos útiles.</li> <li>• Capacitar e informar para promover una democracia más participativa.</li> </ul>	
<b>Secretaría de Desarrollo Social (Yolanda Carrizo)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar acciones de planificación participativa en la resolución de problemas públicos, buscando integrar a los ciudadanos particulares en las instituciones del tercer sector.</li> </ul>	
<b>Secretario de Desarrollo Urbano (Horacio Viola)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incluir las características de la cultura política de la ciudadanía en el diseño de las políticas públicas.</li> <li>• Promover la participación directa del ciudadano en la toma de decisiones públicas.</li> </ul>	
<b>Intendente de General Pico, CPN Luis Alberto Campo</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener presente que el 56% de ciudadanos que dice que aceptaría un gobierno autoritario en caso de que resolviera los problemas económicos y de seguridad del país, en realidad manifiestan un reclamo por el cumplimiento de las normas.</li> <li>• Dar continuidad al Foro Cívico Local.</li> </ul>	





