







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  
**Luján de Cuyo**  
Provincia de Mendoza  
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

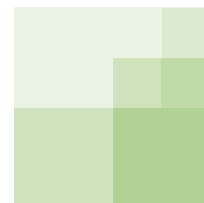
Lic. Valeria González Balaguer

Dra. Romina Grinberg

Tec. Indiana Piazzese

Lic. Noemí Pulido (AG)

Lic. Diana Scialpi







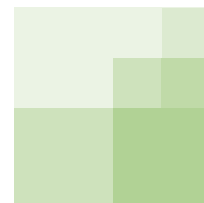
## CONSEJO ASESOR DEL PROGRAMA

### 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 Luján de Cuyo .....	17
Ubicación Geográfica .....	19
Información Demográfica y Social .....	19
Información Económica .....	21
Información Institucional .....	21
Protagonistas de la Auditoría Ciudadana en Luján de Cuyo .....	23
Participantes del Foro Cívico de Luján de Cuyo .....	25
Gobierno de Luján de Cuyo .....	25
Cronología de la Auditoría Ciudadana en Luján de Cuyo .....	27
Acuerdos del Foro Cívico de Luján de Cuyo .....	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 .....	56
Indicador 1.5 .....	57
Indicador 1.6 .....	58
Indicador 1.7 .....	59
Evaluación y Conclusiones .....	61
Participación ciudadana en las políticas públicas .....	63
Indicador 2.1 .....	66
Indicador 2.2 .....	67
Indicador 2.3 .....	67
Indicador 2.4 .....	67
Indicador 3.1 .....	68
Indicador 3.2 .....	71
Indicador 3.3 .....	71
Indicador 3.4 .....	71
Indicador 3.5 .....	72
Evaluación y Conclusiones .....	73

<b>Trato al ciudadano</b> .....	<b>75</b>
Indicador 4.1 .....	78
Indicador 4.2 .....	78
Indicador 4.3 .....	79
Indicador 4.4 .....	81
Indicador 4.5 .....	82
Indicador 5.1 .....	83
Indicador 5.2 .....	85
Indicador 5.3 .....	86
Indicador 6.1 .....	87
Indicador 6.2 .....	88
Indicador 6.3 .....	90
Evaluación y Conclusiones .....	91
<b>Rendición de cuentas</b> .....	<b>93</b>
Indicador 7.1 .....	96
Indicador 7.2 .....	96
Indicador 7.3 .....	98
Indicador 7.4 .....	99
Indicador 7.5 .....	99
Indicador 7.6 .....	99
Indicador 8.1 .....	100
Indicador 8.2 .....	102
Indicador 8.3 .....	102
Indicador 8.4 .....	103
Evaluación y Conclusiones .....	105
<b>Tercera Parte</b> .....	<b>107</b>
<b>Audiencia Pública</b> .....	<b>109</b>
Cuadro de propuestas del Foro Cívico de Luján de Cuyo .....	131

# 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), **Gualedaychú** (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 LUJÁN DE CUYO

Datos sobre el Municipio de Luján de Cuyo

Protagonistas de la Auditoría Ciudadana en Luján de Cuyo

Cronología de la Auditoría Ciudadana en Luján de Cuyo

Acuerdos del Foro Cívico de Luján de Cuyo

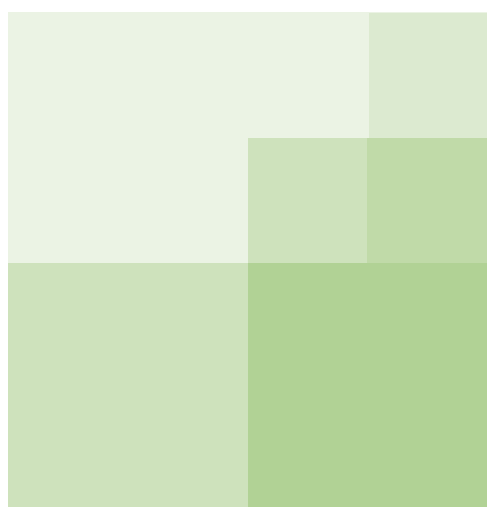
Métodos de recolección de la información





## PRIMERA PARTE

# Datos sobre el Municipio de Luján de Cuyo





# Datos sobre el Municipio de Luján de Cuyo

## Ubicación Geográfica

El **Municipio de Luján de Cuyo** se encuentra ubicado en la Provincia de Mendoza y tiene una superficie de 4.847 km<sup>2</sup> que representa el 3,23% de la superficie provincial<sup>4</sup>.



## Información Demográfica y Social

El Departamento de Luján de Cuyo tiene una población de 104.470 habitantes<sup>5</sup> y está formado por los distritos de: Luján de Cuyo Ciudad, Pedriel, Chacras de Coria, Agrelo, Drummond, Carrodilla, Carrizal, Ugarteche, La Puntilla, Potrerillos, Vistalba, Compuertas y Zonas Especiales<sup>6</sup>. Luján de Cuyo es la ciudad cabecera del Departamento.<sup>7</sup>

4. Fuente: “Estudio – Socio- Económico Departamental de la Provincia de Mendoza”. Facultad de Ciencias Económicas de la U.N.C. 1973.

5. Fuente: Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2001.

6- Fuente: Sistema Estadístico Municipal. Estadísticas Departamentales. Primera Parte.

## Historia

Los orígenes del Departamento de Luján se remontan a los trabajos de exploración y colonización realizados por el capitán Juan Hilario de Coria y Bohorquez en el paraje que los indígenas conocían con el nombre de Lamyení. En esa zona fundó una de sus chacras, que más tarde fue denominada Chacras de Coria.

Relacionado con el nombre del Departamento, existe una antigua historia, que relata la promesa y ofrenda de un tropero a la Virgen de Luján a principio del siglo XVIII. Dicha promesa consistía en la edificación de una capilla con la imagen de la Virgen de Luján. A principios del siglo XIX comienza la construcción de la capilla (la misma se encuentra emplazada en el costado oeste de la actual plaza departamental, donde hoy se levanta el edificio de la Municipalidad)<sup>7</sup> y, a su alrededor, surgen los primeros núcleos de población en torno a un oratorio. Esto constituye el antecedente inmediato de la creación del Departamento, la gente comenzó a levantar sus casas alrededor de la capilla, dando lugar así a la formación de una villa que fue refugio y descanso tanto de los devotos y fieles, como de los viajeros y arrieros que, desde la ciudad de Mendoza, iban o regresaban de los fuertes de San Carlos, San Juan Nepomuceno y San Rafael.

El 11 de Mayo de 1855, durante la gestión gubernamental de Don Pedro Pascual Segura, se promulgó un decreto oficial que creaba el Departamento de Luján, y también disponía la fundación de la villa de San Vicente (actualmente departamento de Godoy Cruz). Con posterioridad, el 10 de Octubre de 1949 mediante la Ley 1803, se declaró ciudad a la villa de Luján. Finalmente el 28 de Octubre de 1964, tanto la ciudad cabecera como el Departamento pasaron a denominarse Luján de Cuyo, conforme a lo establecido en la Ley 3075<sup>8</sup>.

## Educación

Luján de Cuyo cuenta con un total de diez establecimientos de educación públicos. De éstos, seis imparten Educación General Básica (EGB) y cuatro Educación Polimodal. Luján de Cuyo posee además dos establecimientos de educación básica, uno de educación media, un establecimiento de capacitación y otro de educación especial, todos para adultos.

Dada la proximidad del Municipio con la ciudad de Mendoza, la oferta universitaria está cercana. La Universidad Nacional de Cuyo cuenta con las carreras de Artes, Filosofía, Educación Elemental y Especial, Ciencias Económicas, Ciencias Políticas, Derecho, Medicina, Odontología, Ciencias Agrarias, Ciencias Aplicadas a la Industria, e Ingeniería.

Por último, Luján de Cuyo cuenta con diez instituciones culturales donde se destacan escuelas de danzas, teatros, coros, un museo y una biblioteca.<sup>9</sup>

## Salud<sup>10</sup>

El Municipio no posee Hospital Público. Su cercanía con la capital de la Provincia permite que se utilice el Hospital Provincial. Tiene dos Centros Asistenciales Municipales: Consultorios de Medicina Preventiva y Posta Virgen de Lourdes, que no ofrecen asistencia las 24 hs. y dos Clínicas privadas: Clínica Luján y Sanatorio Regional de Luján, con asistencia permanente las 24 hs. e internación.

En Luján de Cuyo tiene sede el Centro de Salud Provincial “Dr. David Busana”, que es Centro de Cabecera y sede de la Coordinación de Centros de Salud del Departamento, con sistema de guardia las 24 hs.<sup>11</sup>

7. Adolfo Cueto, Aníbal Romano, Pablo Sacchero. *Historia de Mendoza*. Fascículo N° 26. Ed. Diario Los Andes. Mendoza 1996.

8. Adolfo Cueto, Aníbal Romano, Pablo Sacchero. Op. Cit.

9. Fuente: Sistema Estadístico Municipal. Estadísticas Departamentales. Primera Parte, Pág. 29-37.

10. Fuente: Sistema Estadístico Municipal. Estadísticas Departamentales. Segunda Parte Págs.101-102.

11. Fuente: <http://www.lujandecuyo.gov.ar/INICIO.HTM>

## Empleo <sup>12</sup>

La Población Económicamente Activa (PEA) de Luján de Cuyo es de 43.992 personas, de las cuales 32.091 están ocupadas y 11.901 desocupadas <sup>13</sup>.

El Municipio poseía, a enero de 2005, 1.461 beneficiarios del Plan Jefas y Jefes de Hogar <sup>14</sup>.

## Información Económica

La actividad preponderante de la región es la agricultura, destacándose los cultivos de vid y frutas. En el Departamento de Luján de Cuyo la vid se cultiva en el pedemonte de los cordones montañosos, a más de 850 metros sobre el nivel del mar, en excelentes condiciones ecológicas.

Predomina el cultivo de vid de variedades de alta calidad que, en estas condiciones agro climáticas, experimentan una exaltación de sus características enológicas dando origen a vinos finos de gran singularidad y calidad como Malbec, Cabernet Sauvignon, Chenin, Merlot, Chardonnay, Syrah, Ugni Blanc, Tocai Friulano.

Los vinos de Luján de Cuyo tienen actualmente su Denominación de Origen Controlada (DOC) “Luján de Cuyo”, otorgada bajo el marco de la Ley Nacional N° 25.163. En vitivinicultura, esta denominación se le otorga a un producto de calidad con reconocido prestigio y tipicidad, al que ampara un reglamento que lo define y regula, controlando calidad, producción, elaboración, embotellado y comercialización dentro de un entorno geográfico determinado. <sup>15</sup> Esta distinción es la primera de Argentina y de Sudamérica, lo que supone un gran avance y reconocimiento internacional para la zona vitivinícola de Mendoza.

La región se ha desarrollado y desplegado asociada al funcionamiento de un importante polo petroquímico, de Yacimientos Petrolíferos Fiscales (YPF). Esta refinería fue calificada por las reaseguradoras internacionales Marsh, Allianz y AIG con el rango de “Better than average”. Dicha calificación significa que la refinería se encuentra por encima de los estándares promedio de todas las refinerías del mundo en materia de seguridad.

## Información Institucional

La Constitución Nacional reconoce a cada provincia la potestad de organizar su propio régimen municipal. Sin embargo, al igual que en las provincias de Buenos Aires, Santa Fe, Tucumán y Entre Ríos, la Constitución de la Provincia de Mendoza no reconoce la autonomía a sus municipios. La Ley Orgánica de Municipalidades de la Provincia de Mendoza (Ley 1079) reglamenta el funcionamiento de los municipios de la provincia.

## Cargos Electivos

En virtud de tener más de sesenta mil (60.000) electores el Concejo Deliberante de Luján de Cuyo está integrado por 12 concejales que duran 4 años en su mandato, y el cuerpo se renueva por mitades cada dos años. Por otra parte, el Intendente Municipal también tiene un mandato de 4 años y es designado por elección popular directa. Las elecciones de Intendente como las de concejales no deben realizarse necesariamente en coincidencia con las elecciones nacionales y/o provinciales y tanto el intendente como los concejales pueden ser reelegidos indefinidamente.

## Partidos Políticos con representación en el Concejo Deliberante

- ✘ Partido Demócrata
- ✘ Partido Justicialista
- ✘ Unión Cívica Radical

12. Fuente: Sistema Estadístico Municipal. Estadísticas Departamentales. Segunda Parte. Estadísticas Económicas, Pág. 111.

13. Según datos del Censo 2001 (población mayor de 14 años).

14. Datos obtenidos a través de la página de Internet del Ministerio de Trabajo <http://www.trabajo.gov.ar/>

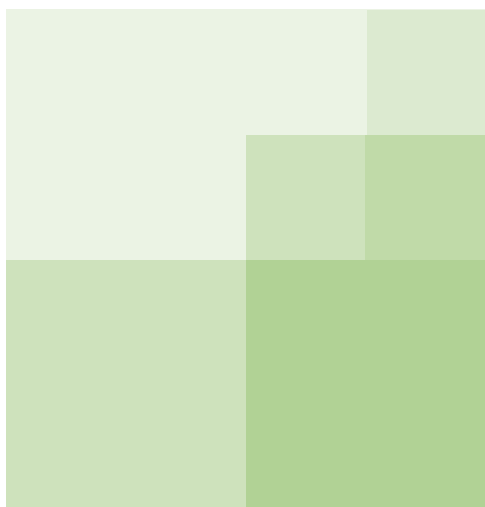
15. Fuente: [www.lujandecuyo.gov.ar](http://www.lujandecuyo.gov.ar)

## Acuerdos institucionales

La Municipalidad de Luján de Cuyo y la Municipalidad de Maipú celebraron un acuerdo interdepartamental el 18 de agosto de 2000 *“con el fin de resolver problemas comunes que afectan a ambos Municipios”* conformando el acuerdo **Micro Región Luján – Maipú**. Este acuerdo promueve el trabajo conjunto en los temas de interés que involucran a ambas Municipalidades: Servicios Sanitarios de Agua y Cloacas, Disposición final de Residuos, Límites Interdepartamentales, Asentamientos Poblacionales de Emergencia, Transporte Metropolitano, Desarrollo Económico y Turístico y el Plan de Desarrollo Urbano y Rural.

## PRIMERA PARTE

### Protagonistas de la Auditoría Ciudadana en Luján de Cuyo







# Protagonistas de la Auditoría Ciudadana en Luján de Cuyo

## Participantes del Foro Cívico de Luján de Cuyo

1. Intendente y Funcionarios Municipales
2. Asociación Turística de Potrerillos y Cacheuta
3. Asociación de Fomento Refundación de Potrerillos
4. Escuela de Capacitación Laboral
5. Escuela N° 1-037 Dr. Julio Mayorga
6. Instituto Nacional de Tecnología Industrial (INTI)
7. Biblioteca Popular Compuertas
8. Asociación Sanmartiniana de Luján de Cuyo
9. Universidad Nacional de Cuyo
10. Foro Vecinal Luján de Cuyo
11. Cámara de Comercio Luján
12. Unión Vecinal Vistalba
13. Unión Vecinal La Noventa
14. Unión Vecinal Los Olivos IV
15. Unión Vecinal Las Compuertas
16. Unión Vecinal Jardín Carrodilla
17. Unión Vecinal Acceso Sur
18. Unión Vecinal Cordón del Plata
19. Unión Vecinal Eje Loteo Ortiz
20. Unión Vecinal Trinidad
21. Unión Vecinal Pedriel
22. Unión Vecinal Calle Lamadrid
23. Unión Vecinal B° Urquiza
24. Unión Vecinal B° Carbometal
25. Unión Vecinal Unificada Pedriel
26. Unión Vecinal B° Cuadro Estación Pedriel
27. Unión Vecinal Agrelo
28. Unión de Abuelos Drummond
29. Unión Vecinal Sol Sigra
30. Unión Vecinal Costa Esperanza
31. Coordinadora Pedriel
32. Comisión B° La Parras
33. B° Jardín Vistalba
34. B° Costa Esperanza
35. B° La Primavera Drummond
36. B° II 13 de Diciembre

## Gobierno de Luján de Cuyo

La Auditoría Ciudadana en Luján de Cuyo se desarrolló durante el mandato del Intendente Omar de Marchi (2003/2007) del Partido Demócrata.

## Intendente Omar De Marchi

### Equipo de Gobierno:

Subsecretario de Gobierno: **José Salcedo**

Secretario de Hacienda: **Contador. Antonio Spezia**

Secretario de Obras y Servicios Públicos: **Ing. Luis Gerardo Nosedo**

Subsecretario de Obras y Servicios Públicos: **Ingeniero Rolando Giolo**

Director de Gobierno: Sr. Ernesto Corvalán

Director de Gestión y Control: Cdor. Edgardo Ordoñez

Director de Recursos Humanos: Lic. Luis A. Quagliarella

Directora de Cultura: Prof. Nora N. Garritano

Directora de Prensa y Difusión: Ma. José Copello

Director de Desarrollo Económico: Cdor. Héctor Serrani

Director de Compras: Dn. Luis Pavéz

Director de Informática y Sistemas: Dn. Elio Betti

Director de Industria y Comercio: Gabriel Garnica

Director de Turismo: Sr. Axel Cattáneo

Directora de Rentas: Cont. Dna. Patricia Aragonés

Director de Catastro: Ing. Agrim. Walter Luconi

Director de Vivienda: Arq. Daniel Pizzi

Director de Obras Municipales: Ing. Guillermo Carbonell

Director de Servicios Públicos: Dn. Antonio Madrid

Director del Área Planificación Urbana: Agrim. Pablo Mantován

Director de Deportes: Lic. Roberto Cereda

Director de Acción Social y Salud: Dr. Arnaldo Bragagndo

Director de Tránsito, Seguridad y Defensa Civil: Com/R. Dn. Héctor Garzón

Contadora Municipal: Cont. Da. María Laura Nosedo

Tesorero Municipal: Dn. Raúl Ortega

### Autoridades del Concejo Deliberante

**Presidente:** Sr. Andrés Sconfianza (PD)

**Vicepresidente 1º:** Dr. Sergio Abraham ( PJ)

**Vicepresidente 2º:** Sr. Orlando Corvalán ( U C R )

#### Concejales del Bloque Demócrata

Presidente: Dr. Hugo Babolene

Sr. Andrés Sconfianza

Sra. Paola Rodríguez

Sr. Ulises Vitale

Dr. Sergio Gómez

#### Concejal del Bloque Peronista

Presidente: Sr. Néstor Vázquez

#### Concejales del Bloque Unión Cívica Radical

Sr. Rubén Lázaro

Sr. Orlando Corvalán

#### Concejales del Bloque Justicialista

Presidente: Sr. Manuel Vilde

Sra. Miriam Elizabeth Barroso

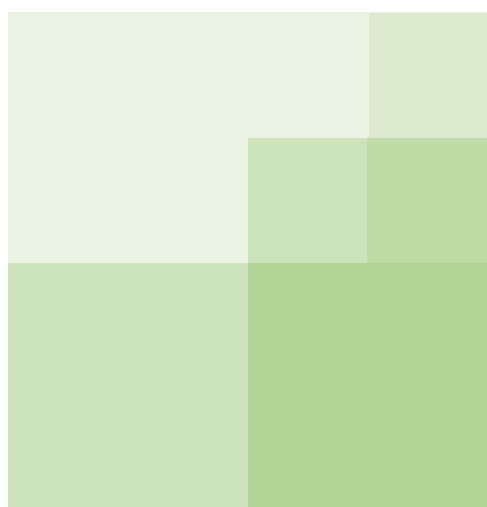
Dr. Sergio Abraham

#### Concejal del Bloque “Luján de Cuyo”

Arq. Amelia Portas

## PRIMERA PARTE

### Cronología de la Auditoría Ciudadana en Luján de Cuyo





# Cronología de la Auditoría Ciudadana en Luján de Cuyo

El desarrollo del Programa Auditoría Ciudadana de la Calidad de las Prácticas Democráticas en Municipios (en adelante PAC) en el Municipio de Luján de Cuyo, 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 Luján de Cuyo 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 gobierno y comunidad estén dispuestos a trabajar juntos en el fortalecimiento de la democracia.

Con este fin, durante los meses de diciembre del 2003, enero, febrero y marzo de 2004, se establecieron contactos entre la Universidad Nacional de Cuyo, representada por Walter Cueto y Alejandro Belmonte, y el Municipio. En el mes de junio de 2004, la Unidad Ejecutora del PAC se reunió con el Intendente de Luján de Cuyo, Omar De Marchi para interiorizarlo acerca de los objetivos y modalidades de implementación del programa. El gobierno local designó al Sr. José Salcedo, Subsecretario de Gobierno como enlace con la Unidad Ejecutora del PAC.

El 29 de Junio de 2004, en ocasión del Lanzamiento Nacional del Programa Auditoría Ciudadana, Calidad de las Prácticas Democráticas en Municipios, el Intendente Omar De Marchi firmó la adhesión del Municipio de Luján de Cuyo al Programa.<sup>16</sup>

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

El 9 de agosto de 2004, funcionarios de la Subsecretaría viajaron a la ciudad de Luján de Cuyo con dos objetivos fundamentales: realizar el lanzamiento del PAC en el Municipio y constituir el **Foro Cívico**<sup>17</sup>.

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.

El Foro Cívico de Luján de Cuyo se integró con representantes de diversas organizaciones y asociaciones, ciudadanos, ciudadanas y funcionarios del gobierno local. Se llevaron a cabo talleres de trabajo con la presencia de aproximadamente 150 personas, con el propósito de acordar cómo se realizaría la Auditoría Ciudadana en Luján de Cuyo. El Foro volvió a reunirse el 6 de septiembre de 2004, en el Salón San Martín del Palacio Municipal y, con la colaboración de miembros de la Universidad Nacional de Cuyo, envió a la Subsecretaría observaciones y comentarios a la metodología.

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 Luján de Cuyo 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.

16. El acto se realizó en la sede del Gobierno Nacional, Casa Rosada (Salón Colón), Balcarce 50.

17. Esta reunión se realizó en la Sociedad Española de Luján, en la calle Bustamante esquina Colombres, Luján de Cuyo

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 Luján de Cuyo" (página 33)

### III - Trabajo de Campo

El trabajo de campo –llevado a cabo en Luján de Cuyo entre octubre y noviembre de 2004– 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 18 y 23 de octubre de 2004, y las *encuestas domiciliarias* entre el 5 y el 19 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 el mes de diciembre de 2004 y el primer semestre de 2005. También durante ese mes, 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. Se completó la información durante el transcurso del año 2005.

### 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 Luján de Cuyo fue presentado al gobierno municipal y a las organizaciones que integran el Foro Cívico y fue difundido a través de los medios de comunicación locales (prensa escrita y radios). Asimismo, una versión reducida del Informe en la que se invitaba a una Audiencia Pública fue distribuida entre las organizaciones e instituciones del Municipio a fin de difundir los resultados y de que los ciudadanos de Luján de Cuyo tuvieran la posibilidad de inscribirse como oradores en la misma.

### V - Audiencia Pública

La Auditoría Ciudadana concluye con una Audiencia Pública que, en Luján de Cuyo, se llevó a cabo el 5 de julio de 2005 en el Salón San Martín del Palacio Municipal. 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 Luján de Cuyo están sintetizadas en la página 131 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.

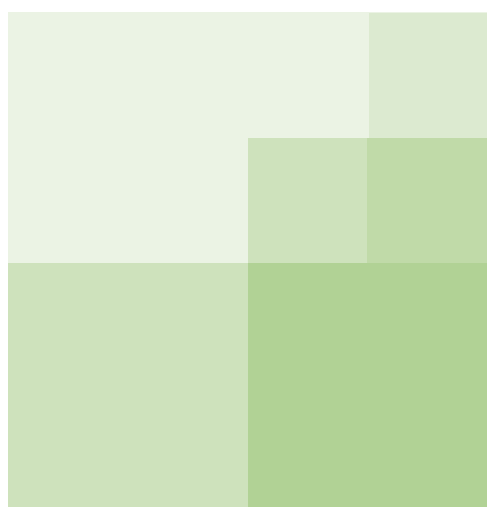
Con el mismo propósito se asume la estrategia de **articulación** con Programas nacionales y provinciales, organizaciones no gubernamentales, organismos internacionales, gobiernos extranjeros y con otros municipios, para fortalecer la viabilidad de los proyectos que se deseen implementar en territorio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

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

21. Ambos estudios fueron realizados por la Universidad Nacional de Cuyo, con acuerdo de la consultora MORI Argentina, que resultó adjudicataria del Concurso Privado de Precios que convocó el PAC en el mes de julio de 2004.

## PRIMERA PARTE

### Acuerdos del Foro Cívico de Luján de Cuyo







# Acuerdos del Foro Cívico de Luján de Cuyo

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 Luján de Cuyo:

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

En el marco del Foro y a partir de una propuesta inicial de la Unidad Ejecutora del PAC, los representantes del gobierno local, de organizaciones, de instituciones y ciudadanos/as acordaron ocho *aspiraciones* asociadas a cada uno de los cuatro temas, es decir, establecieron 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 siete 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 Luján de Cuyo realizó sugerencias de modificación de algunos indicadores e incorporó otros que no habían sido planteados originalmente por la Unidad Ejecutora del PAC. El resultado de la tarea realizada por el Foro Cívico de Luján de Cuyo se refleja en el cuadro que aparece a continuación. Las modificaciones están subrayadas y en bastardilla.

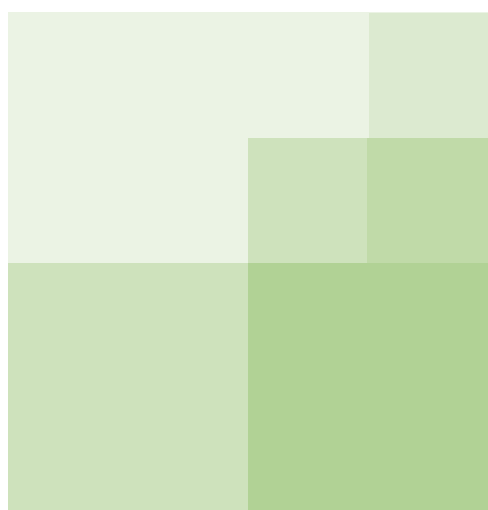
TEMA CULTURA CIVICA DEMOCRATICA	INDICADORES
<p style="text-align: center;">ASPIRACION N° 1</p> <p>Que los ciudadanos del Municipio tengan una fuerte creencia en la democracia como valor en sí mismo y como medio adecuado para mejorar la calidad de vida de la población.</p>	1.1 Percepción de la ciudadanía 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 que evalúa la Auditoría Ciudadana.
	1.6 Percepción de la ciudadanía acerca del presupuesto con que cuenta el Municipio para cumplir con las cuestiones que son de su competencia. (Nuevo indicador incorporado a todos los Municipios de la segunda etapa).
	1.7 Nivel de participación de la ciudadanía en las elecciones. (Nuevo indicador incorporado a todos los Municipios de la segunda etapa).
	<i>Nivel de conocimiento de la ciudadanía de las funciones y responsabilidades de los representantes políticos y de las competencias de cada organismo municipal. (Se considera incluido en el indicador 1.4).</i>
	<i>Percepción ciudadana sobre el respeto a las ordenanzas municipales (Se considera incluido en el indicador 1.3)</i>
<i>Nivel de equidad en el cobro de las tasas municipales. (Se considera incluido en el indicador 1.6)</i>	
TEMA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS POLÍTICAS PÚBLICAS	INDICADORES
<p style="text-align: center;">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.

TEMA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS POLÍTICAS PÚBLICAS	INDICADORES
<p style="text-align: center;">ASPIRACION N° 3</p> <p>Que la ciudadanía haga uso efectivo de las oportunidades existentes para expresar sus opiniones sobre la discusión, decisión o implementación de las 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 resultados de los mismos.
	3.5- <i>Nivel de conocimiento de la ciudadanía sobre las herramientas y mecanismos de participación disponibles en el Municipio.</i> (Nuevo indicador propuesto por el Foro Cívico de Luján de Cuyo).
TEMA TRATO AL CIUDADANO	INDICADORES
<p style="text-align: center;">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>	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.
	4.2 Existencia de publicaciones de distribución masiva que difundan normas de la administración pública municipal (Departamento Ejecutivo y Concejo Deliberante).
	4.3 Percepción ciudadana sobre la disponibilidad, cantidad, calidad, utilidad y veracidad de la información de las instituciones públicas municipales.
	4.4 Percepción ciudadana sobre la existencia de prácticas clientelísticas para acceder a los servicios brindados por las instituciones públicas municipales.
	4.5 Percepción ciudadana sobre la existencia de prácticas corruptas para acceder a los servicios brindados por las instituciones públicas municipales, provinciales y nacionales.
	<i>Grado de conocimiento y de utilización de los ciudadanos de los posibles medios para informarse que dispone el Municipio (se considera incluido en los indicadores 4.1,4.2,4.3).</i>
<p style="text-align: center;">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>	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.
	5.2 Existencia de programas de capacitación para los funcionarios y empleados municipales y publicación de contenidos y destinatarios de los mismos.
	5.3 Existencia de mecanismos específicos de evaluación de desempeño del personal municipal. <i>Difusión acerca de la realización de concursos, capacitaciones y evaluaciones periódicas de desempeño en las instituciones públicas del Municipio (se considera incluido en el indicador 5.1)</i>

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 contacto 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.
	<i>Percepción ciudadana sobre la relación entre los representantes políticos (Departamento Ejecutivo y Concejo Deliberante) y representados (se considera incluido en el indicador 6.1.6.2)</i>
	<i>Tiempo de respuesta de la Municipalidad y grado de resolución de los reclamos de los vecinos (se considera incluido en el indicador 6.1)</i>
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 exigir las.
	<p>7.2 Identificación de acciones de instituciones y funcionarios orientadas a la difusión de la información sobre los actos relevantes del Municipio.</p> <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 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 (Nuevo indicador incorporado en todos los Municipios de la segunda etapa).
	7.6 Percepción ciudadana sobre la existencia de casos de censura en los medios masivos de comunicación por parte del gobierno local. (Nuevo indicador incorporado en todos los Municipios de la Segunda Etapa).
	<i>Existencia y seguimiento de sumarios administrativos realizados a los funcionarios. (No fue incorporado porque no resulta un indicador que dé cuenta, de manera exhaustiva, del trato al ciudadano).</i>
	<i>Publicación con difusión generalizada de los planes sociales que maneja el Municipio (Se considera incluido en el indicador 7.2).</i>
<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.

## 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 Luján de Cuyo 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 LUJÁN DE CUYO

En Luján de Cuyo se efectuaron cuatro grupos focales. Las reuniones se llevaron a cabo los días 18 y 23 de octubre de 2004 en las instalaciones de la Sociedad Española de Luján especialmente acondicionadas: salas equipadas con el fin de grabar y filmar la dinámica grupal.

La composición de los grupos se efectuó atendiendo a dos variables de segmentación básicas: edad y nivel económico social. Se realizaron 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 / medio alto y medio bajo / bajo. En términos del sexo de los entrevistados, se buscó garantizar una composición equilibrada en 50% hombres y 50% mujeres.

El esquema de selección de integrantes a los grupos focales fue por muestreo pseudo-probabilístico en la localidad. Un equipo de reclutadores concurrió al Municipio y se encargó de la identificación, selección e invitación de las personas a los grupos. Tras la selección de 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 LUJÁN DE CUYO

- **Universo:** Población mayor de 18 años residentes en el Partido de Luján de Cuyo.
- **Tipo de encuesta:** Domiciliaria, entrevistas cara a cara.
- **Característica de la muestra:** probabilística en la selección de radios censales y manzanas. Sistemática en la selección de hogares.
- **Tamaño de la Muestra:** 400 casos agrupados en 67 puntos de muestra.
- **Margen de error:** Entre +/- 2.9 y +/- 4.8 según la dispersión de la variable para un intervalo de confianza del 95%.
- **Fecha de campo:** Desde el 5 al 19 de noviembre de 2004.

Fuente: Centro de Estudios sobre Innovación Institucional para la Gobernabilidad Democrática - Facultad de Ciencias Políticas y Sociales - Universidad Nacional de Cuyo - 2004.

## 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 Luján de Cuyo se realizaron consultas a funcionarios y organizaciones (por medio de entrevistas) y se distribuyeron cuestionarios a docentes y a alumnos con el fin de recoger información sobre el indicador 1.5. *Tratamiento en las instituciones de enseñanza primaria, secundaria, terciaria y universitaria de los cuatro temas que evalúa la Auditoría Ciudadana*. Estos últimos no fueron devueltos por los destinatarios a la fecha de realización de este Informe.

## Recopilación y análisis de la documentación del Municipio

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

Esta 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 del Municipio en Internet. En segundo lugar, se efectuaron entrevistas a los funcionarios responsables de las áreas, del Departamento Ejecutivo y del Concejo Deliberante, relacionadas directa o indirectamente con las prácticas mencionadas en los indicadores. En tercer lugar, se procedió a recolectar la documentación, particularmente normativa (ordenanzas, decretos, resoluciones) y a consultar los archivos del Municipio. Se presenció y comprobó el funcionamiento de algunas dependencias municipales y se realizaron entrevistas a referentes de la sociedad civil local. Estos últimos integran, a su vez, el Foro Cívico de Luján de Cuyo y aportaron valiosa información para la evaluación de las prácticas democráticas.

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 LUJÁN DE CUYO

Cultura Cívica Democrática

Participación Ciudadana en las Políticas Públicas

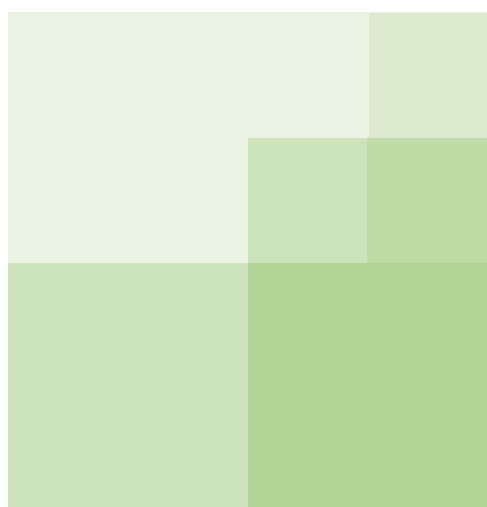
Trato al Ciudadano

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>:

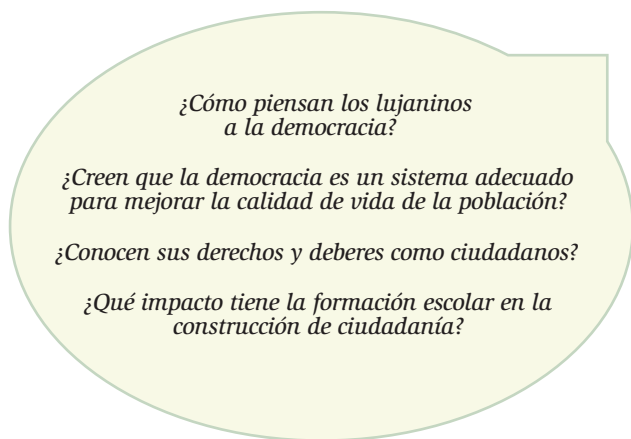
- Los *derechos civiles*, que incluyen las libertades individuales: de expresión, de creencias, de asociación y de opinión, entre otros.
- Los *derechos políticos* que son aquellos que permiten a las personas participar libremente en la elección de autoridades, ser elegido e influir en las decisiones 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.



**Aspiración:**  
*Que los ciudadanos de Luján de Cuyo tengan una fuerte creencia en la democracia como valor en sí mismo y como medio adecuado para mejorar la calidad de vida de la población.*

### Indicador 1.1

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

#### Información Recolectada

La amplitud de este indicador requirió indagar tres aspectos centrales referidos al régimen democrático: **qué entienden los lujaninos por democracia, cómo la relacionan con su calidad de vida y qué grado de apoyo le brindan.**

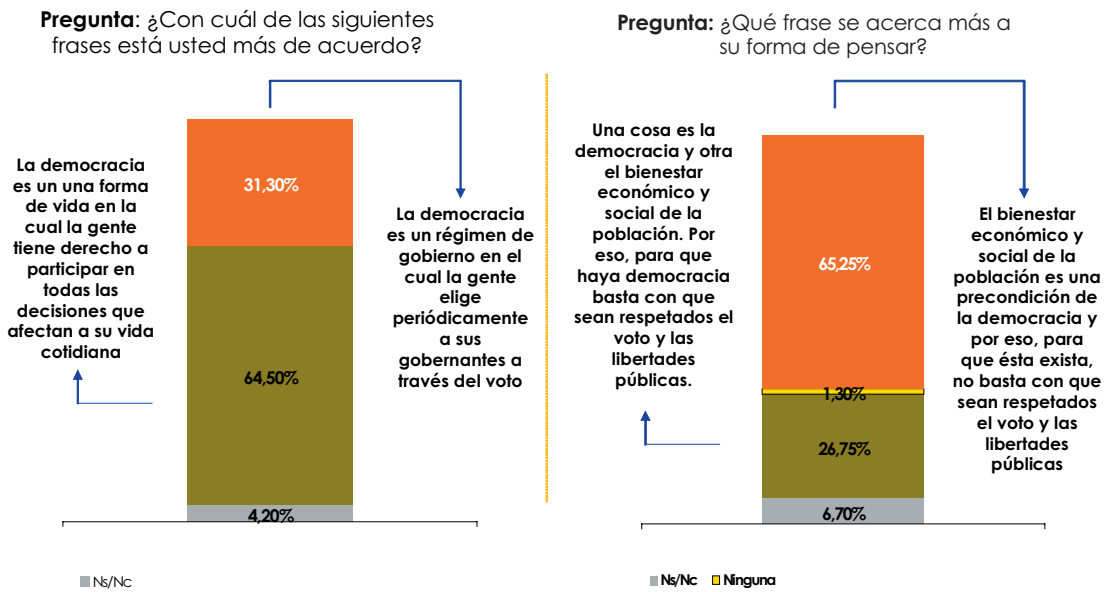
#### El concepto de Democracia

En Luján de Cuyo la noción de democracia está asociada con la libertad en general. El 30% de los encuestados menciona a la libertad como el concepto más importante que resume la esencia de la democracia. A continuación, y en orden decreciente, los entrevistados mencionan los derechos sociales y el progreso económico (16%). Un 10% de los ciudadanos de Luján de Cuyo, asocia la democracia con “libertinaje”, mientras el 9,5% hace alusión a la cultura cívica y al respeto a la ley.

Al indagar sobre cómo piensan a la democracia los ciudadanos de este municipio, se observa que la noción de democracia como “forma de vida” es aceptada por el 64% de los ciudadanos, mientras que el 31% la asocia con una forma de gobierno. En este sentido, el 65% de los ciudadanos de Luján de Cuyo manifiesta que el bienestar económico y social de la población es una precondition de la democracia y que no basta con que sean respetados el voto y las libertades públicas.

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

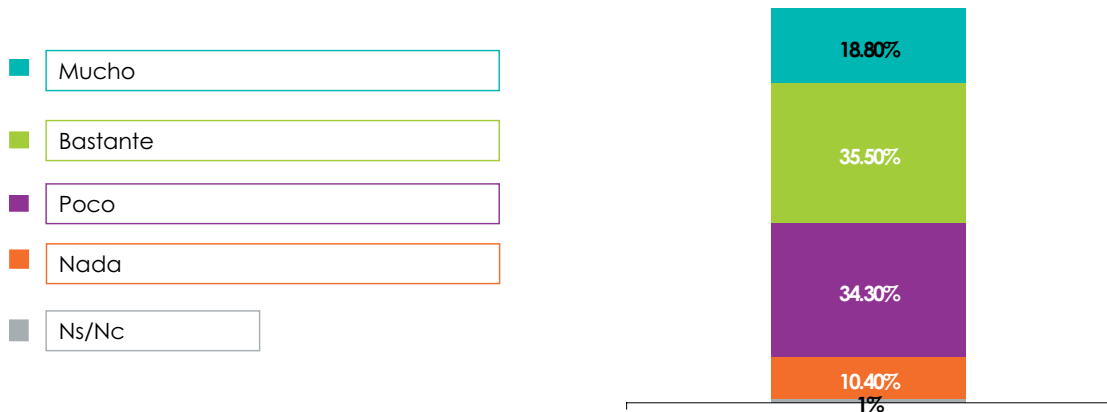
	Porcentaje del total de menciones
Libertad en general - específicas	29,8
Derechos sociales y Progreso económico	15,7
Respuestas negativas	10,1
Cultura cívica – respeto por la ley	9,5
Cuestiones relacionadas al voto y las elecciones	9,1
Respuestas asociadas a régimen (forma de gobierno)	5,9
Igualdad	4,9
Justicia	3,7
Solidaridad – unión - comunidad	2,7
Participación	0,8
Otros	6,3
N/s – N/c	1,6
Total	100



### Democracia y calidad de vida

Otro aspecto indagado por el PAC es la relación que establecen los lujaninos entre democracia y calidad de vida, como también, cuál es el nivel de satisfacción de los ciudadanos con el funcionamiento de la democracia. En este sentido, el 54% de los lujaninos está muy o bastante convencido de que la democracia es un sistema con el que se puede mejorar real y efectivamente la calidad de vida, mientras que el 45% considera que la democracia ayuda poco o nada a tal fin.

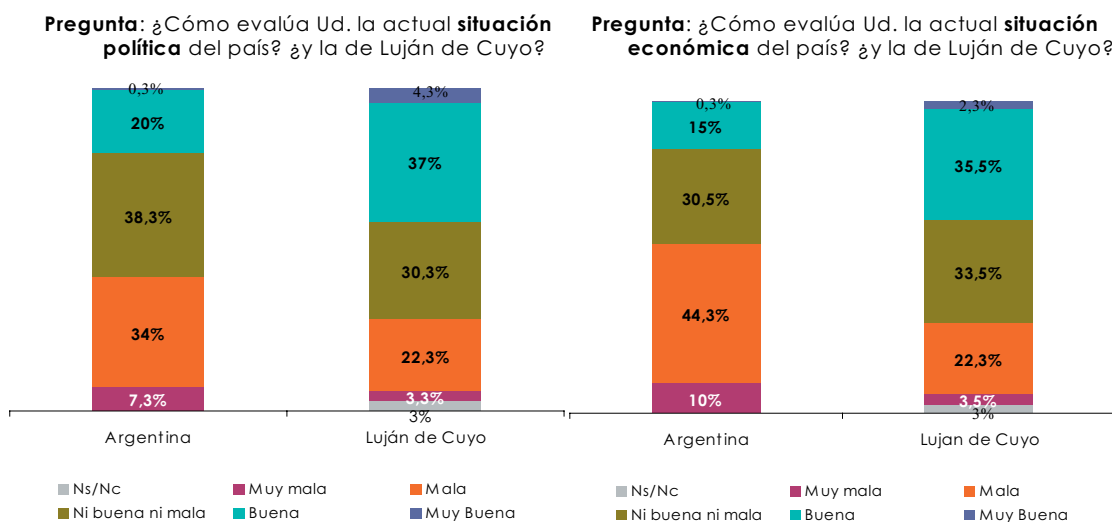
**Pregunta:** ¿Cuánto cree que ayuda la democracia a mejorar la calidad de vida de la gente?



En Luján de Cuyo los ciudadanos distinguen el funcionamiento de la democracia en el ámbito nacional y en el ámbito local. El segundo es mejor evaluado que el primero y, de este modo, los niveles de optimismo político y económico son mayores para el ámbito local que para el ámbito nacional.

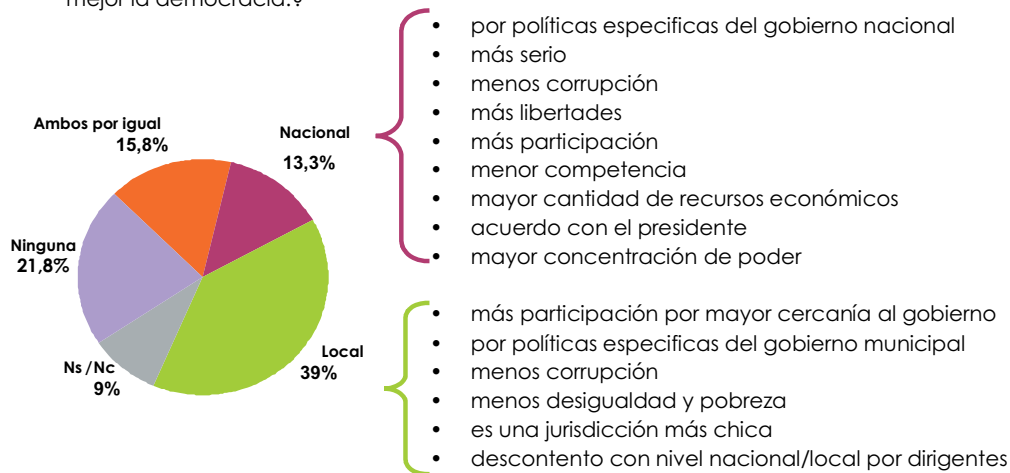
El 41% de los encuestados califica positivamente la situación política del Municipio y esa evaluación positiva disminuye al 20% cuando se refieren a la situación política en el ámbito nacional. Por su parte, quienes consideran mala o muy mala la situación política a nivel local representan el 25% de los entrevistados, mientras la evaluación negativa de la situación política en el ámbito nacional se incrementa al 41% de los consultados.

En la evaluación de la situación económica, la tendencia anterior se mantiene: el 37% considera que la situación económica es buena o muy buena en el Municipio y el 15% tiene la misma opinión referida para el ámbito nacional.



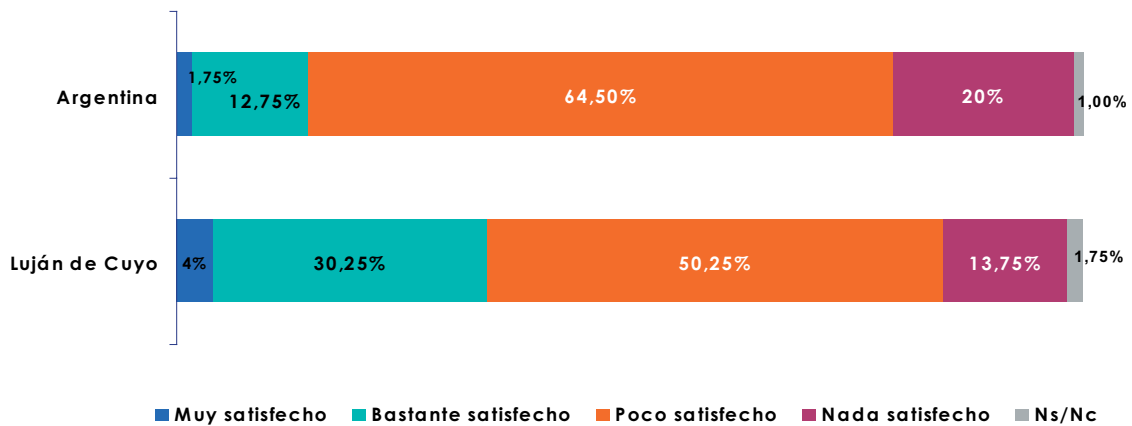
Asimismo, al indagar sobre el funcionamiento de la democracia, el 39% de los ciudadanos del Municipio considera que ésta funciona mejor en el ámbito local. Las razones que, según los consultados, explicarían esta circunstancia son: la cercanía al gobierno local permite mayor participación y las políticas son específicas del Municipio. Sin embargo, el 64% de los entrevistados se encuentra insatisfecho con el funcionamiento de la democracia en el ámbito local y el 84% de los lujaninos manifiesta su insatisfacción con el funcionamiento de la democracia en el ámbito nacional.

**Pregunta:** "¿En qué ámbito funciona mejor la democracia.?"





**Pregunta:** ¿Cuán satisfecho está con el funcionamiento de la democracia en...?



### Apoyo a la democracia

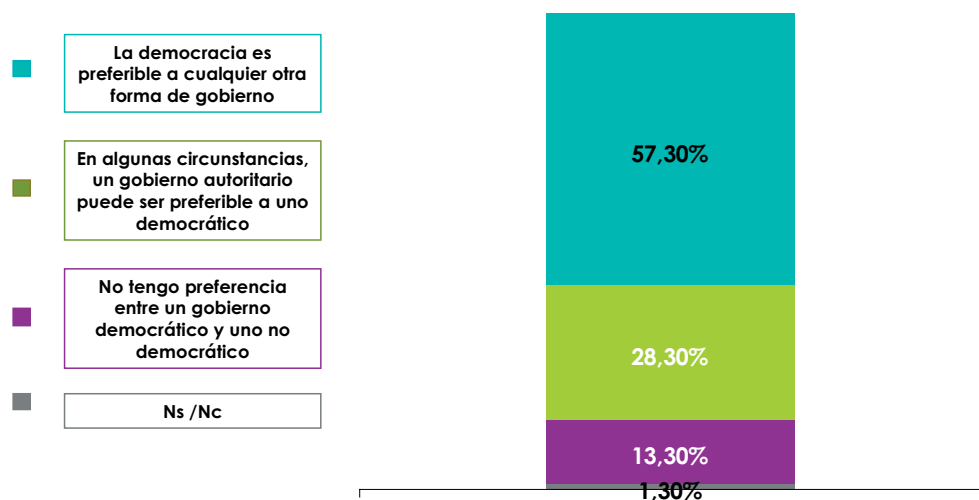
Para evaluar el apoyo de la ciudadanía a la democracia se preguntó a los encuestados acerca de su preferencia entre distintos tipos de gobierno.

En Luján de Cuyo, el 57% de los encuestados coincide en que la democracia es preferible a cualquier otra forma de gobierno, mientras que un 28% sostiene que, en algunas circunstancias, un gobierno autoritario puede ser preferible a uno democrático y un 13% manifiesta no tener preferencias entre un gobierno democrático y uno autoritario. El nivel educativo alcanzado por los entrevistados incide en estas opiniones y a medida que aumenta también crece la preferencia por un gobierno democrático.

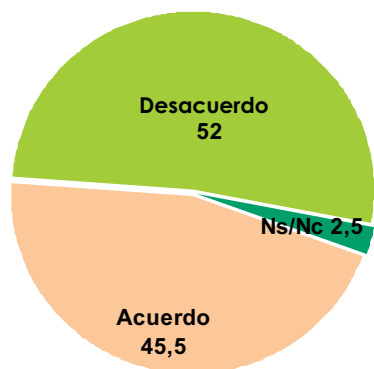
Un 45% de los encuestados expresó que no le importaría que llegara al poder un gobierno autoritario, si éste pudiera resolver los problemas del país relativos a seguridad y economía. Por su parte, un 52% estaría en desacuerdo con esa posibilidad. Asimismo, frente a una crisis social o económica el 47% de los lujaninos estaría de acuerdo con que el Presidente ordenara reprimir, controlara a los medios de comunicación (45%), violara algunas leyes (39%) o dejara al Congreso de lado (38%).

Consultados sobre el funcionamiento institucional, un 60% de los encuestados aseguró que la democracia no puede funcionar sin Congreso Nacional y un 67% considera que tampoco funcionaría sin partidos políticos.

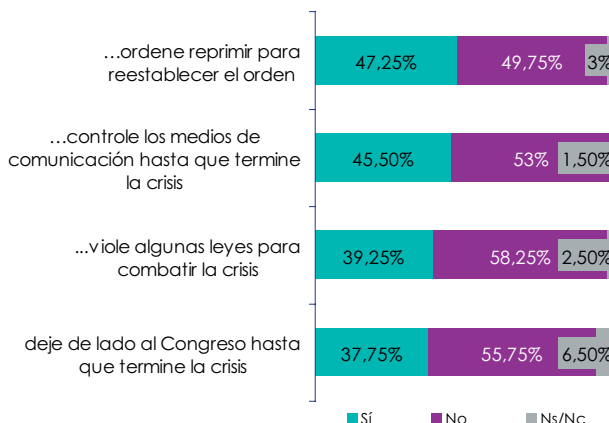
**Pregunta:** ¿Cuál de las siguientes frases se acerca más a su forma de pensar?



**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."

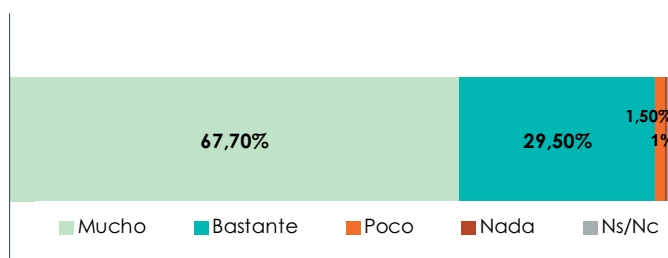


**Pregunta:** "Supongamos que el país atravesara una muy seria crisis económica y/o social. ¿Estaría de acuerdo con que el Presidente....?"

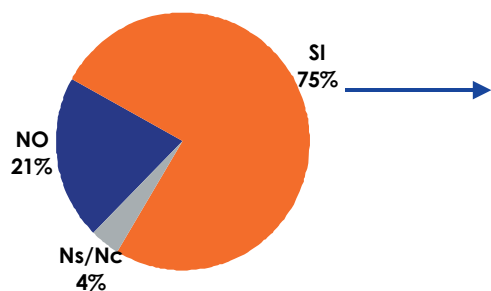


El 97% de los ciudadanos de Luján de Cuyo considera que es necesario mejorar la calidad de la política y de los políticos en la Argentina. En este sentido, el 75% piensa que es posible hacerlo y que las principales formas para lograrlo son la exigencia periódica de la rendición de cuentas, la participación en organizaciones de la sociedad civil y la participación en partidos políticos.

**Pregunta:** ¿En qué medida cree Ud. que es necesario mejorar la calidad de la política y de los políticos en la Argentina?



**Pregunta:** (aquellos que dijeron mucho, bastante o poco) ¿es posible hacerlo?



**Pregunta:** (aquellos que respondieron si) ¿cómo es posible hacerlo?

- Participando en un partido político **46.2%**
- Participando en una organización de la sociedad civil **76.9%**
- Exigiendo periódicamente la rendición de cuentas **94.3%**
- Otros **29.1%**

El análisis realizado por los participantes de los grupos focales ilustra los resultados obtenidos por la encuesta. Si bien en un primer momento los participantes asocian la democracia con la falta de límites, la burocracia y la inseguridad, esta idea inicial deja paso a la reflexión y la autocrítica:

## GRUPOS FOCALES

Los recuerdos de los mayores, la información de los menores y las percepciones y experiencias que se viven contemporáneamente conducen a cuestionar a la democracia actual, ya que ésta es asociada a frustraciones. Circula la idea de que los gobiernos autoritarios o de facto garantizan el orden, el respeto y la seguridad.

(¿Cómo viven ustedes esta democracia?) – Coordinadora de Grupo

- “Mal, mal” varón – mayores NES medio bajo y bajo.
- “...Nosotros como pobres o como ciudadanos tenemos que pagar porque se nos amenaza y siempre estamos mandados por ellos. Es como que a nosotros no nos conviene que esté la democracia, nos da lo mismo que haya un partido u otro, porque a nosotros no nos valorizan” mujer – mayores NES medio bajo y bajo.

(¿Era mejor cuando había gobierno militar?) – Coordinadora de Grupo

- “Era mejor... mucho mejor” Todos – mayores NES medio bajo y bajo.
- “No se vive tranquilo con la democracia... por la inseguridad y la violencia...” mujer – mayores NES medio bajo y bajo.
- “Había más respeto y seguridad” varón – mayores NES medio bajo y bajo.
- “En la seguridad que teníamos, porque salíamos los abuelos, los niños, todos salíamos documentados a la calle, entonces... dijeron que se mataron a muchas personas y qué se yo, a nosotros nunca nos molestaron...” mujer – mayores NES medio bajo y bajo.
- “Pero había inocentes en varias ocasiones... Pero caía la mayoría de la gente que andaba en mal camino, a esos algo les pasaba, tenía más autoridad la policía...” mujer – mayores NES medio bajo y bajo.
- “...La democracia mal manejada es casi peor que un gobierno de facto porque si nos cagamos de hambre nos morimos todos” varón – menores NES medio típico y medio alto.

Finalmente (¿El gobierno democrático está en mejores condiciones de resolver los problemas cotidianos?) – Coordinadora de Grupo

- “A la larga creo que sí, a pesar de la falencias que puede tener un sistema democrático creo que sí. Creo que tiene más vías para que uno pueda llegar con un problema y se solucione, no quiero decir con esto que se solucione en el cien por ciento de los casos, pero creo que es más viable en una democracia que en un poder de facto” menores NES medio típico y medio alto.

La construcción de la democracia surge como tarea propia de la sociedad y, en este sentido, aparece una autocrítica, referida a la falta del necesario involucramiento ciudadano en esta construcción.

- “La constitución, las leyes, el código penal, todo es letra muerta y corresponde a la ciudadanía resucitar todo eso que está muerto o semi muerto...” varón – mayores NES medio típico y medio alto.
- “Porque las cosas están, pero lamentablemente si no cambiamos la conducta nosotros... (...) la enseñanza de los chicos adolescentes, que son los que en este momento están asaltando, porque viene de la base de la enseñanza, también del hogar...” mujer – mayores NES medio bajo y bajo.

## Indicador 1.2

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

### Información Recolectada

En este indicador se visualizan dos aspectos de los derechos ciudadanos: uno referido al conocimiento de los derechos y el otro al respeto de los mismos por parte de las autoridades.

### Conocimiento de los derechos

Los principales derechos mencionados por los ciudadanos de Luján de Cuyo son las libertades, el trabajo digno, la seguridad y la justicia. Sólo el 6% de los encuestados considera como un derecho ciudadano la posibilidad de participar de las decisiones de gobierno.

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

	Porcentaje en la primera mención	Porcentaje en el total menciones
Libertad / Libertad de circulación / Libertad de expresión	26,6	19,6
Trabajo digno	19,5	17,4
Seguridad / justicia	9	11,8
Bienestar económico / prosperidad / satisfacer necesidades	11,1	10,5
Educación	6,5	9,2
Salud / vivienda	4,1	8,6
Votar / elegir representantes	9,6	7,3
Respeto / respeto mutuo /respeto de derechos/ solidaridad	6,3	6
Participar / peticionar / controlar	4,1	6
Igualdad	0,3	1,3
Otros	2	1,7
N/s	0,9	0,6
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

## GRUPOS FOCALES

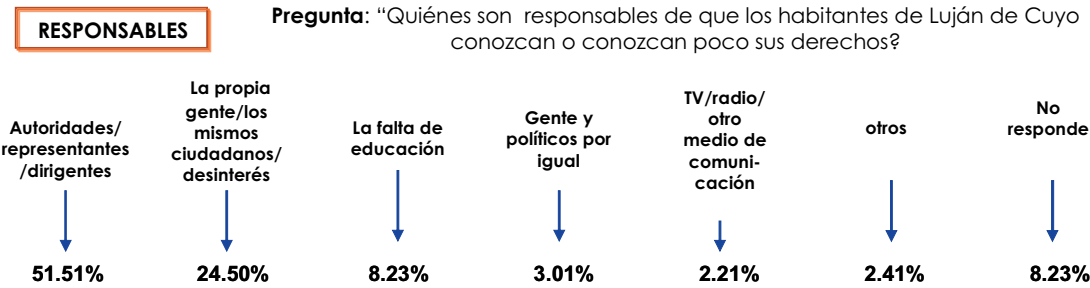
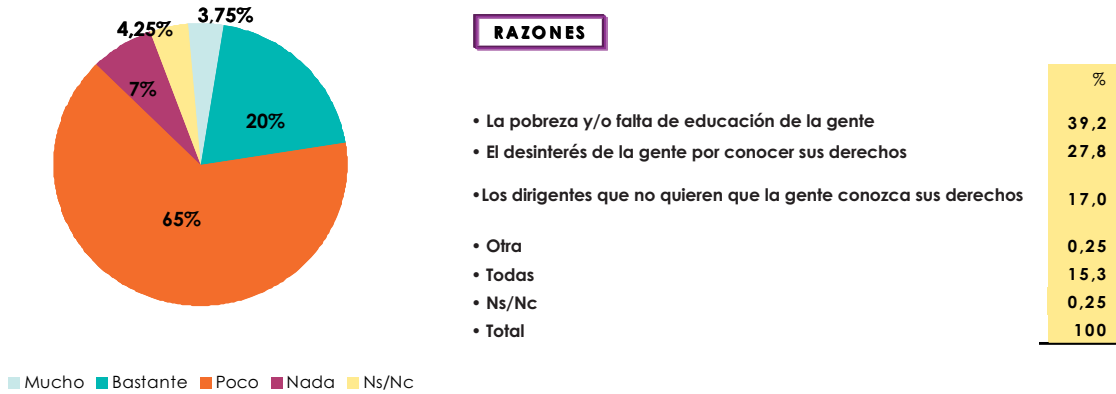
- “...derecho a vivir tranquilo” varón – mayores NES medio bajo y bajo.
- “Tener dignidad, tener una vida digna, un salario digno, que uno pueda decir no tengo que trabajar catorce o quince horas por día para que mis hijos puedan vivir...” mujer – mayores NES medio bajo y bajo.
- “Que ningún ciudadano pueda estar desamparado por el gobierno” varón – mayores NES medio bajo y bajo.
- “La democracia, por lo menos el derecho a protestar, a peticionar, a organizarse” varón – menores NES medio típico y medio alto.
- “Tendríamos que tener conciencia de que es gratis la participación... porque es un derecho de todos” varón – mayores NES medio bajo y bajo.
- “El ser escuchados, claro. Supuestamente la democracia es libre expresión, nos expresamos, pero queda ahí... nos pueden escuchar pero no pasa nada. Que nos escuchen y que hagan algo. ¡O que nos den respuestas!” mujer – menores NES medio bajo y bajo.

En otro orden, el 72% de los encuestados cree que los habitantes de este Municipio conoce poco o nada sus derechos ciudadanos y mencionan como razones de tal desconocimiento, la pobreza, la falta de educación y el desinterés.

Según los lujaninos, los responsables de que los ciudadanos desconozcan sus derechos son, en primer lugar, las autoridades, representantes y dirigentes (51%) y, en segundo lugar, los propios ciudadanos (24%).

**Pregunta:** ¿Usted diría que los habitantes de Luján de Cuyo conocen sus derechos...?

**Pregunta:** (solo quienes respondieron poco o nada) "Cuál es la principal razón por la cual la gente en Luján de Cuyo no conoce sus derechos...?"



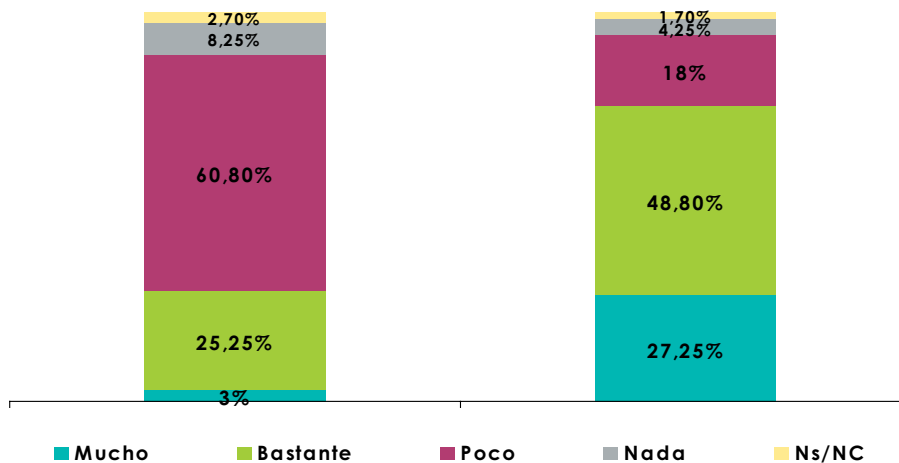
### Respeto por los derechos

El 69% de los ciudadanos de Luján de Cuyo considera que sus derechos son poco o nada respetados por las autoridades y el 67% sostiene que, además, cuando los derechos no son respetados, tampoco los propios ciudadanos exigen que se cumplan. Al indagar sobre las razones que explican esta situación, el 69% de los consultados considera que las restricciones o problemas económicos son los condicionantes de la acción de la gente para que sus derechos sean respetados, mientras un 76% de los lujaninos considera a la inseguridad y a la violencia como limitantes de la defensa de los derechos ciudadanos.

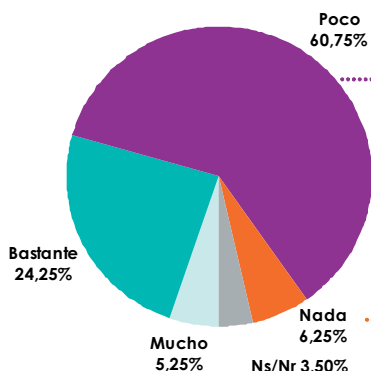
Una indagación más profunda, muestra que 3 de cada 10 encuestados han sentido alguna vez que sus derechos no fueron respetados debido a su situación económica, mientras que 2 de cada 10 encuestados dicen haberse sentido discriminados a causa de su nivel educativo.

**Pregunta:** ¿En qué medida diría usted que los derechos de los habitantes de Luján de Cuyo son respetados por las autoridades?

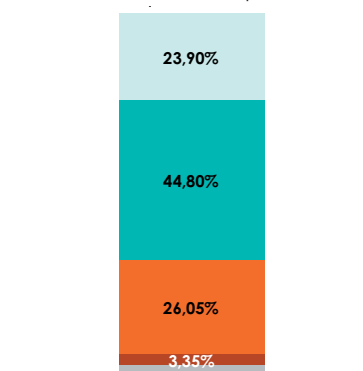
**Pregunta:** ¿En qué medida cree que la inseguridad y la violencia impiden a los ciudadanos de Luján de Cuyo que hagan algo más para que sus derechos sean respetados?



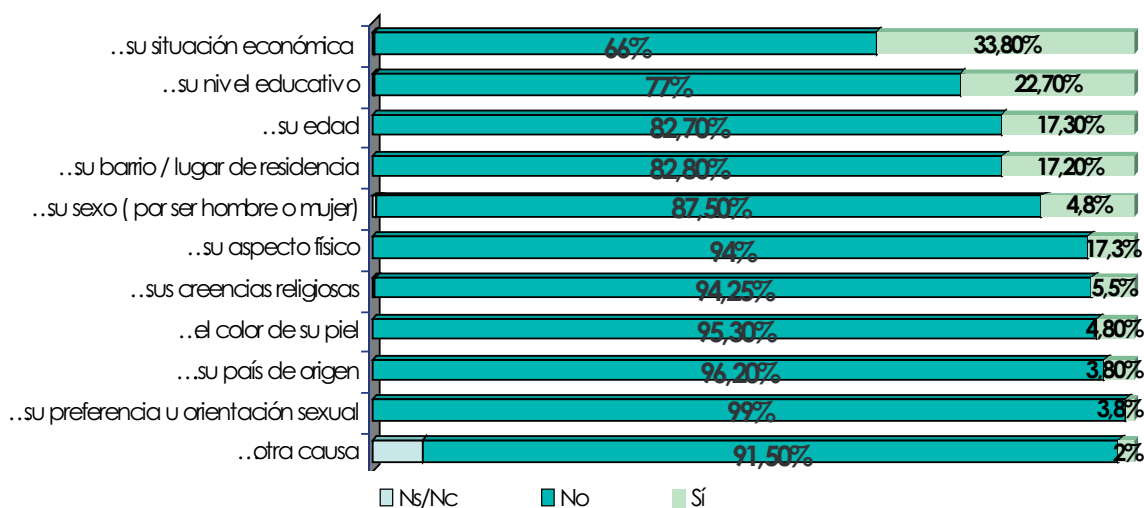
**Pregunta:** ¿ En que medida diría usted que los habitantes de Luján de Cuyo exigen y se aseguran de que sus derechos sean respetados por las autoridades?



**Pregunta:** (Sólo a quienes dijeron poco o nada) ¿ Cree usted que en Luján de Cuyo las restricciones o problemas economicos que sufre la gente explican que no hagan algo más para que sus derechos sean respetados?



■ Ns/Nc ■ Nada ■ Poco ■ Bastante ■ Mucho



### Indicador 1.3

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

#### Información Recolectada

Consultados sobre el conocimiento de los deberes ciudadanos, los más mencionados de manera espontánea son: pagar impuestos (21%), respetar a los otros (15%) y cumplir la ley (13%). En este Municipio, el 10% identifica la participación ciudadana en los asuntos públicos como deber o responsabilidad cívica.

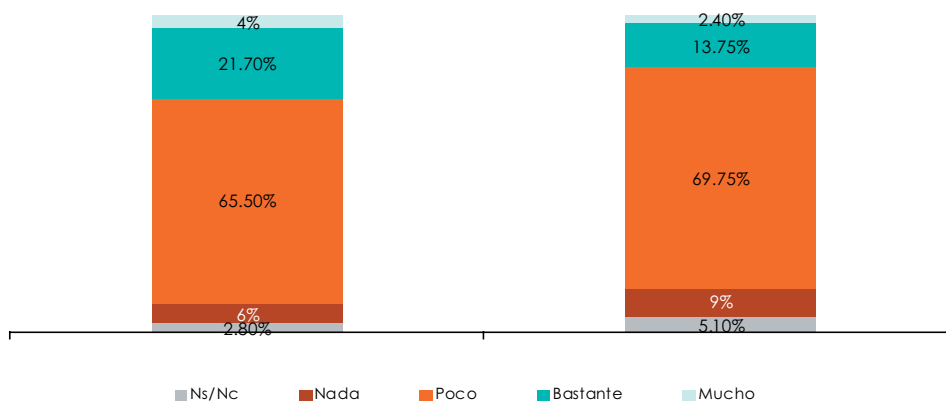
Asimismo, el 71% de los encuestados opina que los habitantes de Luján de Cuyo conocen poco y nada sus deberes ciudadanos y el 79% considera que los cumplen poco o nada. En este sentido, el 61% de los vecinos manifiesta que los ciudadanos de Luján de Cuyo respetan poco y nada las ordenanzas municipales.

**Pregunta:** ¿Cuáles diría que son sus deberes como ciudadano que vive en una democracia?

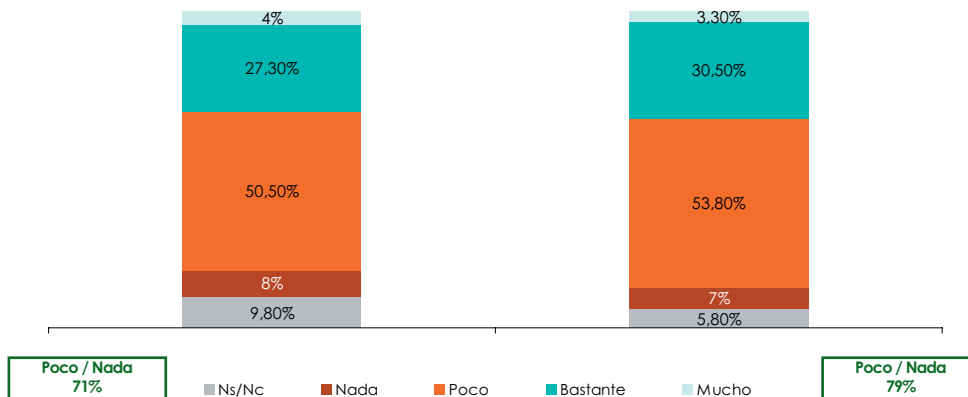
	Porcentaje en la primera mención	Porcentaje en el total de menciones
Pagar los impuestos	19%	20,6%
Respeto / respeto a los otros	16,8%	14,8%
Cumplir la ley	14,3%	13,3%
Ser solidario / bueno / buen vecino / no abusar	9,5%	10,5%
Participar / colaborar con el municipio / controlar	9,1%	9,7%
Trabajar	9,8%	8,2%
Educar a los hijos	6,5%	7,8%
Elegir representantes / votar	6,8%	7%
Exigir cumplimiento de las leyes/promover los derechos	1,8%	1,9%
Otros	4,3%	4,8%
N/s	2,5%	1,5%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Pregunta:** ¿Usted diría que los habitantes de Luján de Cuyo conocen sus deberes ...?

**Pregunta:** ¿Usted diría que los habitantes de Luján de Cuyo cumplen con sus deberes...?



**Pregunta:** ¿En qué medida considera Ud. que los habitantes de Luján de Cuyo respetan las ordenanzas municipales?



## 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 lujaninos 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 la atención primaria (en algunos casos, también hospitales). 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 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<sup>25</sup>.
- 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.

Las percepciones de los habitantes de Luján de Cuyo sobre las respectivas responsabilidades de los gobiernos locales, provinciales y nacional varían según las temáticas abordadas.

En Luján de Cuyo, los encuestados adjudican al gobierno nacional y al provincial la responsabilidad por la salud pública, la educación, la seguridad y la administración de justicia. La seguridad social y la protección del medio ambiente, en opinión de los encuestados, son responsabilidades compartidas por los tres niveles de gobierno, aunque marcan la preponderancia del Municipio. Las obras de infraestructura, según los ciudadanos, son responsabilidad del gobierno provincial, mientras que el cobro de impuestos es atribuido al Municipio y al gobierno provincial. El estado de las calles y veredas, la limpieza urbana y la iluminación pública son atribuidas claramente al gobierno municipal.

**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 Luján de Cuyo .... ?

	Gobierno Nacional	Gobierno Provincial	Gobierno Municipal	Gobierno Nacional y Provincial	Gobierno Nacional y Municipal	Gobierno Provincial y municipal	Los 3 Gobiernos
Salud pública	41.8%	12.8%	5.5%	10.5%	0%	3.3%	23.8%
Educación pública	38.5%	22%	2%	12.5%	0%	1.3%	21.5%
Seguridad	24.8%	26.3%	4.3%	8.8%	0.5%	3.8%	29.5%
Administración de justicia	31%	25.8%	4.8%	15.8%	0.5%	2.8%	16.8%
Estado de calles y veredas	0.8%	3.3%	87%	0.3%	0.3%	6.8%	0.8%
Limpieza urbana	0.3%	2.3%	89.5%	0%	0%	6.5%	0.5%
Iluminación pública	0.3%	2.8%	87.5%	0.5%	0.5%	6.8%	0.8%
Seguridad social	18.5%	21.5%	24.5%	6.8%	1.3%	8.3%	16.8%
Protección del medio ambiente	19.5%	16%	29.3%	4.8%	0.3%	7.8%	19.5%
Obras de infraestructura	14.5%	31.8%	14.5%	10%	0.5%	13.5%	12.3%
Cobro de impuestos	11.8%	24.3%	30.8%	5.5%	0.5%	12.3%	12.5%
Relación con otros países	69.3%	3.8%	1.5%	12%	0.3%	0.3%	9.3%

25. En estos cuatro primeros puntos seguimos a Iturburu, Mónica, *Municipios Argentinos. Potestades y restricciones constitucionales para un nuevo modelo de gestión local*, 2000, INAP, (pág. 51 /Figura N° 8/), según recopilación de distintos autores.



## Indicador 1.5

Tratamiento en las instituciones de enseñanza primaria, secundaria, terciaria y universitaria de los cuatro que evalúa la Auditoría Ciudadana.

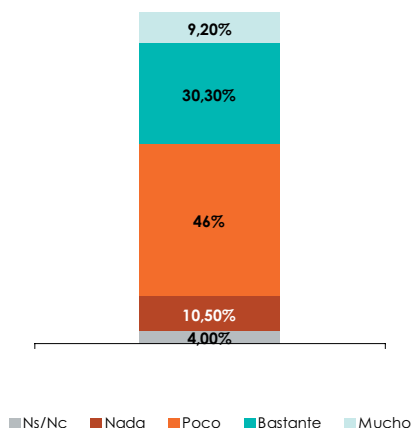
### Información Recolectada

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 relativa a la cultura cívica de una comunidad requiere incluir al sector educativo formal, porque las instituciones educativas son espacios clave para formar ciudadanos democráticos.

La educación en la Argentina está a cargo de las autoridades provinciales<sup>26</sup>; es decir que en el caso de Luján de Cuyo, tiene jurisdicción la Provincia de Mendoza a través de su Ministerio de Educación. Esto significa, entre otras cosas, que las escuelas que funcionan en el Municipio no definen su currícula escolar, aunque sí cuentan con Espacios de Definición Institucional (EDI) que pueden utilizarse para incorporar contenidos complementarios a los obligatorios.

Consultados los ciudadanos de Luján de Cuyo, el 56% sostiene que las escuelas y las instituciones educativas que funcionan en el Municipio contribuyen poco o nada a informar y formar a los habitantes sobre sus derechos y responsabilidades como ciudadanos. A su vez, cabe destacar que, a medida que el nivel socioeconómico de los entrevistados asciende, también se incrementa la responsabilidad atribuida y exigida al sistema educativo en la formación de ciudadanos.

**Pregunta:** ¿En qué medida diría Ud. que las escuelas e instituciones educativas en Luján de Cuyo contribuyen a informar a los habitantes sobre sus deberes y responsabilidades?



### GRUPOS FOCALES

- “No se educa al ciudadano para ser ciudadano. Te enseñan, por ahí, a manejar una computadora, ... nada más pero, todas esas cuestiones que tienen que ver con el Estado, con la participación en la toma de decisiones... nadie entiende cuál es el rol del Estado, para qué está el Estado, para qué es la municipalidad, qué se podría hacer con la municipalidad...” varón – menores NES medio típico y medio alto.
- “La escuela es importante... porque para vivir en democracia hay que educar para la democracia” varón – menores NES medio típico y medio alto.
- “La escuela es trasmisora del sistema en que vivimos... es fundamental pero en realidad la escuela no brinda, y tiene que ser el ciudadano el que se tiene que interesar, no viene de la escuela...” varón – mayores NES medio típico y medio alto.
- “Ahora el ciudadano es consumidor, preguntale qué es la constitución y no te va a saber contestar nada..., no sé, ni el catorce bis de la nacional, imagínate de la provincial, ni hablar de ley orgánica de la municipalidad” varón - menores NES medio típico y medio alto

26. Con excepción de la educación universitaria que se encuentra a cargo del Gobierno Nacional.

## 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 del Municipio de Luján de Cuyo tienen conciencia de que el pago de los impuestos municipales determina, en parte, la disponibilidad de los recursos económicos necesarios para que el Municipio pueda cumplir con sus funciones. Sobre este particular es necesario tener en cuenta especialmente, los datos referidos al presupuesto y a la población del Municipio:

- El Municipio de Luján de Cuyo tiene una población 103.826 habitantes<sup>27</sup>.
- El presupuesto calculado para el año 2004 ascendió a \$ 26.441.200 (pesos veintiséis millones cuatrocientos cuarenta y un mil doscientos).

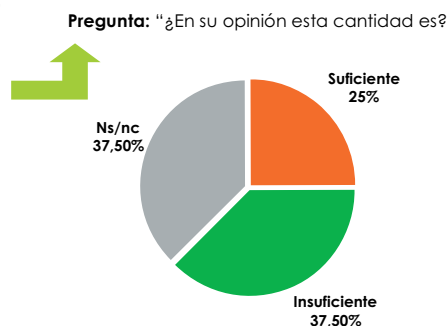
Al ser consultados, el 98% de los ciudadanos de Luján de Cuyo manifiesta no conocer cuál es el presupuesto del Municipio para cumplir con las cuestiones que son de su competencia. Sin embargo, al ser informados del monto del presupuesto, el 37% consideró que el mismo es insuficiente y la misma proporción de encuestados no contestó al respecto.

**Pregunta:** ¿Podría usted indicarme aproximadamente, según su conocimiento, cuántos habitantes hay en este municipio?

Cantidad de habitantes en Lujan de Cuyo	103.826*
% de encuestados que mencionan entre 258 y 80.000 hab.	7
% de encuestados que mencionan de más 80.000 a 117.000 hab.	4
% de encuestados que mencionan de más 117.000 a 1.000.000 hab.	3.5
Ns/Nc	85.5

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

Presupuesto anual 2004 del municipio de Luján de Cuyo	26.441.200
% de encuestados que mencionan cifras entre 12.000 y 10.000.000	1.25
% de encuestados que mencionan cifras entre 10.000.000 y 27.000.000	0.50
% de encuestados que mencionan cifras mayores a 27.000.000	0.25
Ns/Nc	98

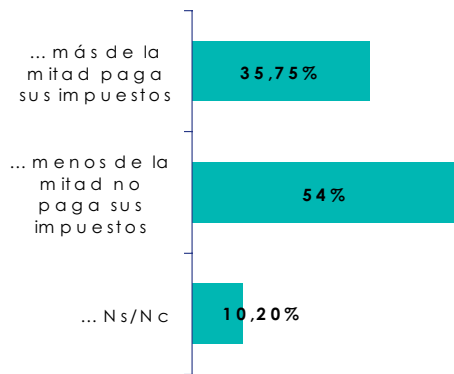


En cuanto al deber de pagar impuestos, el 54% de los encuestados piensa que menos de la mitad de los lujaninos paga sus impuestos, mientras que el 36% opina que más de la mitad cumple con esta obligación.

La percepción sobre la equidad de las tasas municipales se distribuye de la siguiente manera: el 58% considera que las tasas municipales son poco o nada equitativas, mientras que el 31% opina que son equitativas.

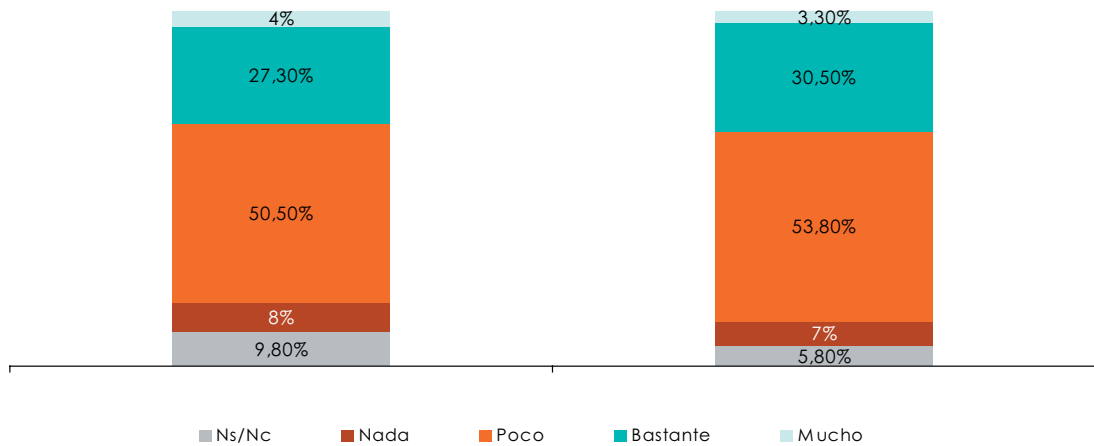
27. Censo 2001. Datos provisorios. INDEC.

**Pregunta:** En su opinión, ¿Cuánta gente en Luján de Cuyo paga sus impuestos?



**Pregunta:** ¿En qué medida considera Ud. que las tasas municipales son equitativas para todos los habitantes de Luján de Cuyo?

**Pregunta:** ¿En qué medida considera Ud. que los habitantes de Luján de Cuyo respetan las ordenanzas municipales?



### Indicador 1.7

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

##### Información Recolectada

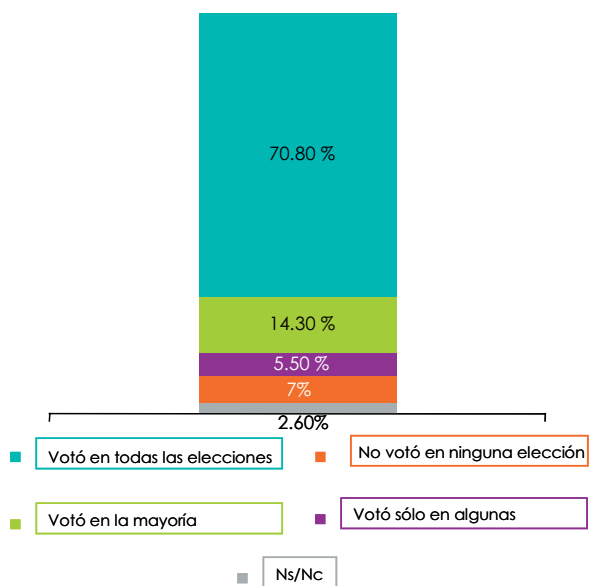
Este indicador muestra el nivel de participación real de la ciudadanía en las elecciones.

Según los datos proporcionados por el Ministerio del Interior, en las elecciones generales del 27 de abril de 2003, el porcentaje de votantes del Departamento de Luján ascendió a 82,67%<sup>28</sup>.

El 71% de los ciudadanos de Luján de Cuyo manifiesta haber votado en todas las elecciones, mientras que un 14% responde haberlo hecho en la mayoría de las elecciones y un 7% en ninguna de ellas.

28. Datos: Escrutinio Definitivo Elecciones Generales 2003. Secretaría Electoral. Dirección Nacional Electoral. Ministerio del Interior.

**Pregunta:** ¿Teniendo en cuenta su edad y las elecciones en las que pudo haber participado, Ud. diría...?



## Cultura Cívica Democrática

### Aspiración

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

La tendencia predominante entre los lujaninos es calificar a la democracia como “una forma de vida en la cual la gente tiene derecho a participar en todas las decisiones que afectan su vida cotidiana”, en contraposición a la idea que sostiene que: “es elegir periódicamente a sus gobernantes a través del voto”. El 54% de los ciudadanos de Luján de Cuyo considera a la democracia un medio adecuado para mejorar la calidad de vida y la asocia fundamentalmente con las libertades (libertad de expresión, de circulación). Sin embargo, el 10% de los encuestados la asocia a conceptos negativos como el libertinaje y el 16% la relaciona con derechos sociales y progreso económico. En este sentido, el 65% de los encuestados opina que el bienestar económico y social de la población es una precondition de la democracia.

Con respecto a los niveles de adhesión, el 57% de los encuestados manifiesta preferir la democracia a cualquier otra forma de gobierno y el 28% considera que en algunas circunstancias, un gobierno autoritario puede ser preferible a uno democrático. Un 13% de los lujaninos manifiesta no tener preferencias entre un gobierno democrático y cualquier otra forma de gobierno, el 45% expresa que no le importaría que llegara al poder un gobierno autoritario si éste pudiera resolver los problemas del país relativos a seguridad y economía, mientras un 47% estaría de acuerdo si frente a una crisis social o económica el Presidente ordenara reprimir, controlara a los medios de comunicación (45%), violara algunas leyes (39%) o dejara al Congreso de lado (38%)\*. Esta aparente contradicción entre apoyo a la democracia y tolerancia a un gobierno autoritario puede tener una explicación, si se piensa que el descontento no está referido a los valores y derechos que sustentan el régimen democrático (fundamentalmente la libertad y el respeto a la ley), sino a la escasa capacidad y eficacia de las instituciones públicas para resolver los principales problemas sociales y al deficiente cumplimiento de los deberes (respeto a las normas) por parte de los ciudadanos y de sus gobernantes.

El 72% de los lujaninos considera que conoce poco o nada sus derechos y responsabilidades, mientras que el 69% desconoce también sus deberes ciudadanos. En muy pocas ocasiones (10%) la participación es reconocida como derecho ciudadano en democracia. Sin embargo, esta conciencia debería surgir de la educación formal. La escuela es uno de los principales espacios de formación ciudadana, constituye el lugar por excelencia para el aprendizaje de la tolerancia y la promoción del compromiso ciudadano con las cuestiones públicas. En Luján de Cuyo sólo el 39% de los encuestados considera que tanto las escuelas como otras instituciones educativas que funcionan en el Municipio contribuyen mucho o bastante a informar y formar a los ciudadanos, por lo que se abre un espacio interesante para el desarrollo de iniciativas destinadas a promover los temas planteados por esta Auditoría, en los ámbitos educativos.

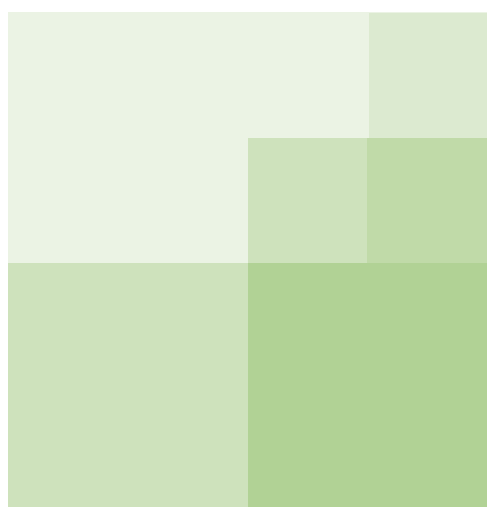
Finalmente, los lujaninos realizan una mejor evaluación del funcionamiento de la democracia, la economía y la política en el ámbito local que la que efectúan acerca del mismo funcionamiento institucional a nivel nacional. A pesar de la insatisfacción manifestada respecto de la política resulta alentador observar que el 97% de los encuestados considere necesario mejorar la calidad de la política y de los políticos en la Argentina, y que el 75% crea que es posible hacerlo a través de la exigencia periódica de la rendición de cuentas, participando en organizaciones de la sociedad civil o en partidos políticos. Ello permite concluir que toda iniciativa que se proponga en este sentido encontrará entre los lujaninos un ámbito propicio para su desarrollo.

\*. 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. [www.democracia.undp.org](http://www.democracia.undp.org)



## 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>29</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>30</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.

29. FORO DEL SECTOR SOCIAL, *Manual de Participación e Incidencia para Organizaciones de la Sociedad Civil*. Temas. 2004. pp.25-27.  
30. PRODDAL. *La Democracia en América Latina*. PNUD. 2004. pp. 185.

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

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

**Aspiración:**

*Que el gobierno del Municipio de Luján de Cuyo 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

Mediante este indicador se verifica la existencia de normativa referida a los mecanismos de democracia directa y semi directa en el ámbito provincial y municipal. Asimismo, se constata la utilización de estos mecanismos por parte de 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 (sea 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 las constituciones provinciales y también han sido reguladas a nivel local.

En este sentido, la Constitución de la Provincia de Mendoza no ha sido receptiva de la reforma constitucional a la que hacíamos referencia, ya que no incorpora ningún mecanismos de democracia directa y semi directa (audiencias públicas, referéndum, consulta popular, iniciativa popular y revocatoria de mandatos). Tampoco la Ley Orgánica de Municipalidades (N° 1079/34) regula alguno de estos mecanismos de democracia participativa.

Sólo la Ley Provincial N° 6902/01, regula el mecanismo de la **Audiencia Pública** para el ámbito legislativo. El llamado a Audiencia Pública es facultativo para la Legislatura Provincial y puede ser convocada por alguna de las Cámaras, mediante resolución del cuerpo, con el objeto de facilitar la resolución de cuestiones de naturaleza técnica sobre temáticas en tratamiento y de interés legislativo. En las Audiencias puede participar toda persona física o jurídica que tengan un interés legítimo o invoque un interés simple. El Reglamento estipula una etapa preparatoria, donde se regula el contenido, el cronograma y la difusión que debe tener la convocatoria. También se establece la forma en que deben acreditarse los participantes, cómo se deben realizar las presentaciones escritas y quiénes son sus autoridades. Las opiniones y propuestas vertidas por los participantes en la Audiencia Pública no tienen carácter vinculante.

El Municipio de Luján de Cuyo carece de normas que regulen mecanismos de democracia directa o semi directa.

### GRUPOS FOCALES

En los grupos focales se cuestiona la falta de convocatoria a la participación y consulta a la ciudadanía, por parte del gobierno municipal.

- “El problema más grave que hay es que no se consulta a la gente para nada... Se toman decisiones que ellos creen correctas y no les importa si la gente... Todo está armado para que la gente diga que no. No para ver qué quiere” varón - menores NES medio bajo y bajo.
- “No es un mecanismo de participación verdadero. Estaría bueno hacer un plebiscito para ver qué gente quiere la Cárcel y qué gente no” varón - menores NES medio bajo y bajo.

## 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

En el Municipio de Luján de Cuyo no existe un área ni funcionarios abocados a promover, canalizar o impulsar la participación ciudadana. Los vecinos pueden canalizar sus inquietudes a través de las Comisiones Vecinales que conforman la Coordinadora de Uniones Vecinales (ver indicador 2.3).

Sin embargo, existen espacios institucionales, como la Asesoría de la Juventud, que pertenece a la Municipalidad y constituye un ámbito de contención de los jóvenes donde pueden discutir los temas que les preocupan. La Asesoría de la Juventud fue creada en el año 2000, como dependencia municipal, con el nombre de **Planeta Joven**. En ello trabaja personal estable de la planta municipal y todos aquellos jóvenes que se acercaron formando un grupo de casi 100 personas quienes prestan servicios como voluntarios ad honorem. La premisa es que los jóvenes trabajen por ellos mismos.<sup>31</sup>

Asimismo, existe un Consejo de Estudiantes que tiene como consejeros a un representante del Poder Ejecutivo, uno del Poder Legislativo y uno de una organización no gubernamental. Las decisiones que toma el Consejo son reconocidas por el Poder Ejecutivo y el Legislativo.

## 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

Según lo señalado en el indicador 2.2, en el Municipio de Luján de Cuyo trabaja la Coordinadora de Uniones Vecinales, que agrupa a las diferentes Uniones Vecinales y representa un ámbito de articulación interinstitucional y reglamentado, que reconoce el derecho de los ciudadanos a participar en las políticas públicas.

La Coordinadora de Uniones Vecinales nuclea a las distintas Uniones Vecinales del Municipio de Luján de Cuyo y promueve el relevamiento de información sobre las prioridades de los barrios y la organización de las obras que se realizan en las diferentes comunas. Esta entidad tiene al frente un funcionario designado por el Intendente, quien rinde cuentas al Municipio mediante la presentación de balances anuales.

Las Uniones Vecinales funcionan a través de comisiones internas, cuyos integrantes son elegidos mediante votación, por un mandato de dos años. En la actualidad, en la Ciudad de Luján de Cuyo se registran 22 Uniones Vecinales<sup>32</sup> y se está trabajando para lograr que gran parte de ellas obtengan la personería jurídica<sup>33</sup>.

## Indicador 2.4

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

### Información Recolectada

El Municipio de Luján de Cuyo carece de normas que establezcan mecanismos de participación ciudadana en el diseño, elaboración o aprobación del presupuesto municipal. De algunas de las entrevistas a referentes de la comunidad surge que, en algunas oportunidades, el Municipio implementó instancias participativas en las que se incluyeron cuestiones relativas al presupuesto, pero el PAC no pudo obtener detalles del proceso o los resultados de tales experiencias.

31. Fuente: [www.lujandecuyo.gov.ar](http://www.lujandecuyo.gov.ar)

32. Fuente: Página de internet del Municipio : [www.lujandecuyo.gov.ar](http://www.lujandecuyo.gov.ar)

33. Fuente: Funcionarios del Municipio.

¿En qué medida los lujaninos 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 lujaninos?

### Aspiración:

*Que la ciudadanía de Luján de Cuyo 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

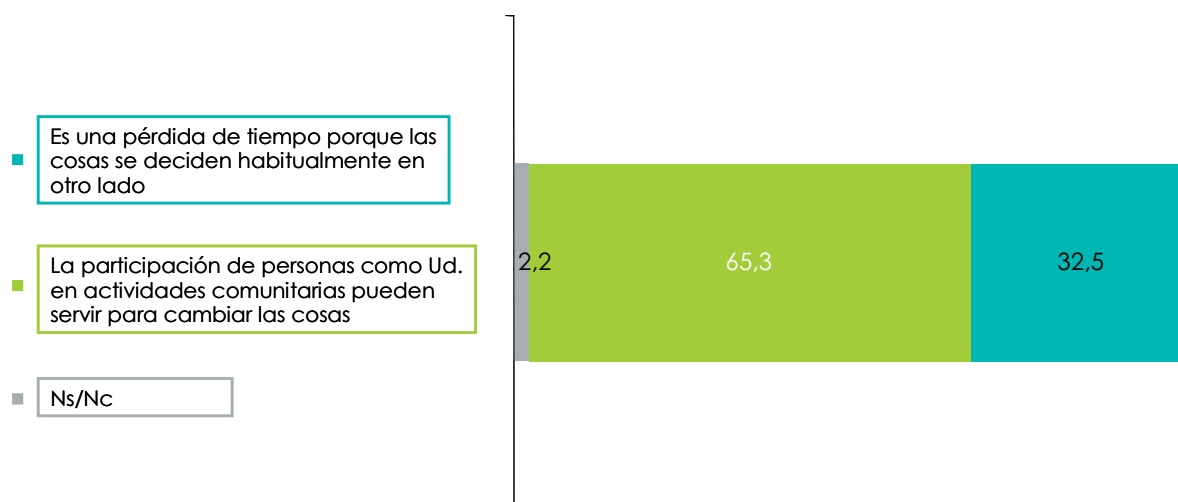
### Nivel de participación ciudadana en organizaciones de la sociedad civil.

#### Información Recolectada

La participación ciudadana es el componente imprescindible de un régimen democrático y puede ser entendida, desde una perspectiva amplia, como el compromiso asumido por los ciudadanos en las cuestiones públicas. Esta intervención ciudadana 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.

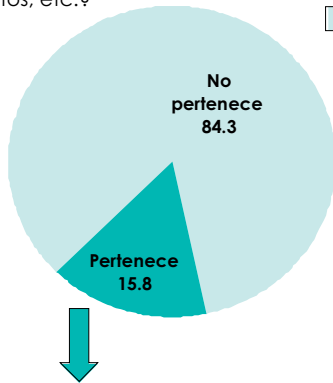
En Luján de Cuyo, el 63% de los encuestados afirma estar poco o nada interesado tanto en la política nacional como en la municipal. Se advierte que, a medida que el nivel socio económico alcanzado por los entrevistados aumenta, también crece el interés por la política nacional y municipal.

El 55% de los encuestados afirma que está poco o nada interesado en reunirse con otras personas para buscar soluciones a problemas de la vida cotidiana, mientras que un 45% de los lujaninos dice estar muy o bastante interesado en hacerlo. El 65% de los lujaninos consideran que su participación en organizaciones de la sociedad civil puede servir para cambiar las cosas. Sin embargo, un 32% considera que participar en esas asociaciones es una pérdida de tiempo porque las cosas se deciden habitualmente en otro lado.



Si bien el 45% de los entrevistados se manifiesta interesado en reunirse con otras personas para buscar soluciones a problemas cotidianos, consultados sobre su pertenencia a alguna institución u organización, el 84% afirma que no pertenece a ninguna organización social y aduce, como principal razón, su preferencia por dedicar el tiempo a la familia y a los amigos (52%).

**Pregunta:** ¿Pertenece a alguna organización de cualquier tipo, como por ejemplo, cooperadora escolar, grupo religioso 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

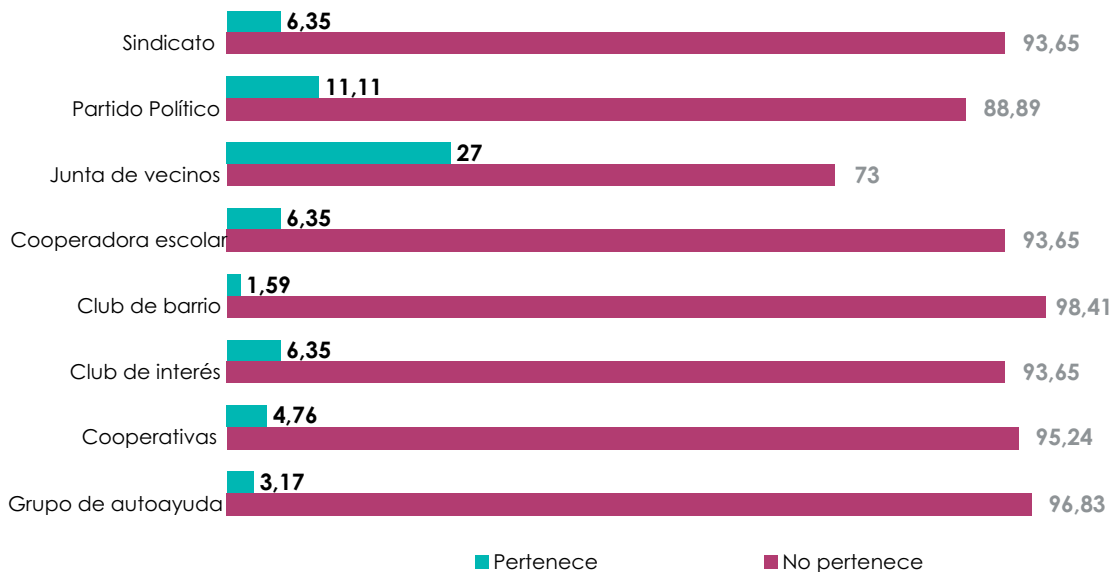
Prefiero dedicar el tiempo a mi familia y amigos	51.63
No tengo tiempo libre para dedicarle	19.58
No encuentro la organización o grupo que me interesa	8.61
No se que beneficio obtendría de participar	4.15
No tengo la seguridad de que mi esfuerzo valga la pena	7.42
Otra	8.31
Ns / Nc	.30

**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?

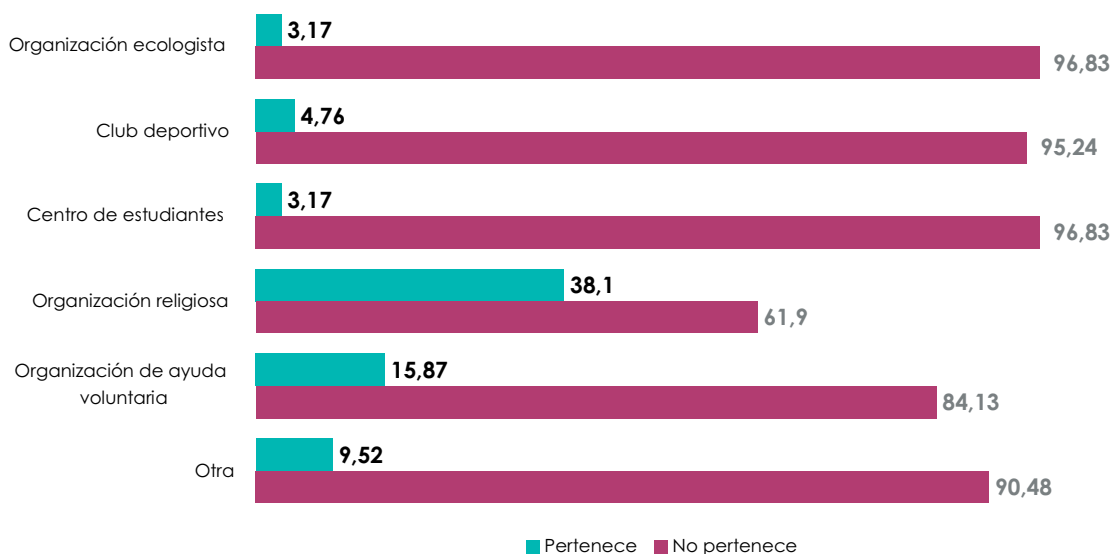
	%
Muy útil	52.38
Bastante útil	44.44
Ns / Nc	3.17

El 16% de los lujaninos manifiesta pertenecer a algún tipo de organización social. De éstos, el 96% considera que es bastante o muy útil participar en una organización, el 38% lo hace en organizaciones religiosas, el 16% en organizaciones de ayuda voluntaria y el 11% en partidos políticos.

**Pregunta:** (sólo a quienes dijeron que pertenecían) ¿A cuál de las siguientes organizaciones pertenece usted?



**Pregunta :** (sólo a quienes dijeron que pertenecían) ¿A cuál de las siguientes organizaciones pertenece usted? –continuación-



## GRUPOS FOCALES

La información que brindan tanto los grupos focales como los referentes clave entrevistados, se relaciona con manifestaciones sobre la escasa participación, la indiferencia, el descreimiento en las instituciones y la falta de compromiso:

- *“Encuentro que es difícil participar, que no hay mucha participación... hay mucho descontento pero hay poca acción...”*. mujer - mayores NES medio típico y medio alto.
- *“A cada uno,... no le importa y hace sus cosas y ya está... yo vuelvo del trabajo y de ahí me voy a la facultad y no me importa más nada”*. mujer - menores NES medio típico y medio alto.
- *“Igual, haciendo una autocrítica... me parece que todo eso que pasa, esa sensación de no sentirse parte de algo o el sentir que la opinión de la gente no tiene mayor relevancia, me parece que es lo que hace que también uno pierda la iniciativa... yo tampoco he hecho demasiado por acercarme”*. mujer - menores NES medio bajo y bajo.
- *“No siempre es la falta de ganas, también es la falta de tiempo, actualmente viven todos muy acelerados, yo trabajo catorce horas, llego a mi casa y no me dan ganas ni de ver tele, me acuesto a dormir, me levanto al otro día y así. El común de la gente vive muy acelerada, no tiene tiempo, por lo general, para participar de esas cosas”*. varón - menores NES medio típico y medio alto.

También se busca entender esta indiferencia frente a los asuntos públicos recordando la historia de rupturas democráticas recientes en nuestro país:

- *“Con la democracia, las personas nos convertimos en seres muy indiferentes, justamente después del Proceso que nos impactó bastante y nos dolió bastante y creo que fuimos bastante indiferentes, entonces me parece que hay un universo desproporcionado, ahora que tenemos democracia no nos animamos a participar, ¿no? y no la podemos elaborar bien por que hay tantas cosas que pasaron...”*. mujer - mayores NES medio típico y medio alto.

Algunos referentes de la comunidad opinan que:

- *“Cuesta muchísimo que (los lujaninos) participen, siempre son los mismos... hay dos o tres organizaciones, algunas asociaciones de vecinos o uniones vecinales independientes que son las que participan; pero el resto, el vecino común, cuesta que participe...”*
- *“Hay mucho escepticismo hacia las organizaciones no gubernamentales y organizaciones civiles. Se ve cómo los dirigentes y algunos concejales han creado fundaciones y asociaciones para desarrollar su vida política local.”*

## Indicador 3.2

### Nivel de participación ciudadana en partidos políticos.

#### Información Recolectada

En Luján de Cuyo, el 96% de la población no participa actualmente en ningún partido político y el 84% manifiesta no haberlo hecho tampoco en el pasado. Las principales razones aducidas son la falta de interés (47%) y la falta de confianza en los partidos y en los políticos (28%).

La información brindada por los grupos focales amplía la obtenida en el indicador 3.1 referida al escaso interés manifestado hacia la política nacional o municipal y refuerza la idea de la falta de confianza en las instituciones, específicamente, las político-partidarias.

#### GRUPOS FOCALES

- *“...Yo he trabajado en campañas políticas pero he descubierto que la política es mentira entonces ahora directamente la política me da asco. A mí me dicen hay una reunión, si se trata de política, conmigo no cuentan, no voy, porque sinceramente he visto que usan a las personas y yo no, o sea me respeto a mi misma para no ser usada”. mujer - mayores NES medio bajo y bajo.*
- *“Si, lo que pasa ahora es que el nivel de compromiso no da para tanto, imaginate, yo soy militante de mis propias ideas y milito desde la pieza donde estudio y ahí me quedo y le pasa a todo el mundo”. varón - menores NES medio típico y medio alto.*

## Indicador 3.3

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

#### Información Recolectada

El Municipio de Luján de Cuyo cuenta con un Registro de Organizaciones No Gubernamentales, que puede consultarse en el sitio de Internet oficial. El mismo cuenta aproximadamente con 60 asociaciones inscriptas<sup>34</sup>.

## 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

Como se mencionara anteriormente, no existe normativa en el Municipio sobre el mecanismo de iniciativa popular para la presentación de proyectos legislativos en Luján de Cuyo. La presentación de proyectos debe realizarse a través de los concejales quienes, a su vez, los ingresan a las Comisiones del Concejo Deliberante como proyectos de bloque.

De acuerdo a entrevistas realizadas a referentes de la comunidad, se han presentado iniciativas ciudadanas sobre la Ruta del Vino durante los años 1997 y 1998, sin embargo esta Unidad Ejecutora del PAC no cuenta con más información al respecto.

34. [www.lujandecuyo.gov.ar](http://www.lujandecuyo.gov.ar)

### 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

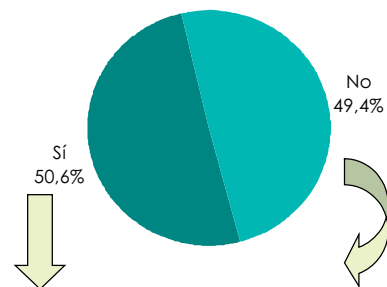
Este indicador fue incorporado por el Foro Cívico de Luján de Cuyo y revela el conocimiento que tienen los lujaninos de las herramientas y mecanismos de participación disponibles en el Municipio.

El 80% de los ciudadanos de Luján de Cuyo manifiesta desconocer los espacios de participación ofrecidos por el Municipio. Entre aquellos entrevistados que conocen algún mecanismo (20%), la mitad (51%) dice que los utiliza. A su vez, del 51% de los ciudadanos que hacen uso efectivo de estos espacios, el 80% se encuentra satisfecho o muy satisfecho con ellos. En tanto, quienes no utilizan los mencionados espacios (49%), sostienen que no lo hacen por falta de tiempo, de interés, o por creer que no es posible llegar a acuerdos en estos ámbitos.

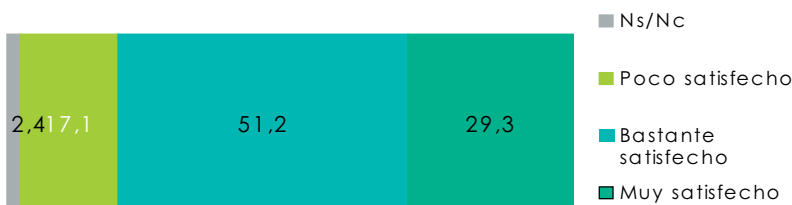
**Pregunta:** ¿Qué espacios de participación que ofrezca el municipio conoce Ud.?

	%
Ninguno (no conocen)	79,8
Polideportivo	9,5
Foros (seguridad, economía, medio ambiente, etc.)	3,5
Comisiones del Concejo Deliberante	0,5
Otros	6,8
Total	100

**Pregunta:** (A quienes conocen) ¿Los utiliza?



**Pregunta:** (A los que responden SI) ¿Usted diría que está muy, bastante, poco o nada satisfecho con el funcionamiento de los espacios?



**Pregunta:** A los que respondieron NO ¿por qué?

- Falta de tiempo
- No se llega a acuerdos
- No dejan expresarse libremente
- No le importa/no le interesa



## Participación ciudadana en las políticas públicas

### Aspiración

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

La Constitución de la Provincia de Mendoza no concede a los municipios la facultad de dictar su propia Carta Orgánica, por lo que estos se rigen por la Ley Orgánica de Municipalidades (N° 1079/34) Esta ley no incluye en su articulado mecanismos de democracia directa o semi directa, aunque la Ley Provincial N° 6902/01 sí reglamenta el instituto de la Audiencia Pública.

Si bien el Municipio de Luján de Cuyo no ha incluido en su normativa a ninguno de estos mecanismos de democracia participativa, ha realizado dos experiencias donde se propició la participación ciudadana: en ocasión de decidir la instalación de una institución carcelaria y de un crematorio en el Municipio de Luján de Cuyo.

Aunque el Municipio cuenta con algunos espacios de participación como la Coordinadora de Uniones Vecinales y la Asesoría de la Juventud, la participación ciudadana en las políticas públicas municipales no tiene un desarrollo visible y organizado en Luján de Cuyo. El Municipio afronta el desafío de desarrollar y profundizar los espacios de participación ciudadana, que fomenten en esta comunidad el ejercicio responsable de la ciudadanía y la construcción colectiva de las instituciones.

### Aspiración

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

Las recurrentes crisis económicas, políticas y sociales por las que ha atravesado la Argentina produjeron una creciente apatía en la sociedad respecto de la posibilidad de generar cambios significativos en sus comunidades. Así, los ciudadanos de Luján de Cuyo manifiestan desconocer los mecanismos y formas de participación en las políticas públicas del Municipio. Sólo el 4% de los lujaninos mencionan la participación ciudadana como un derecho y el 63% de los ciudadanos de Luján de Cuyo afirma estar poco o nada interesado tanto en la política nacional como en la municipal. Al indagar sobre las razones que llevan a la ciudadanía a no participar organizadamente, encontramos que la mayoría prefiere dedicarle el tiempo a su familia y amigos.

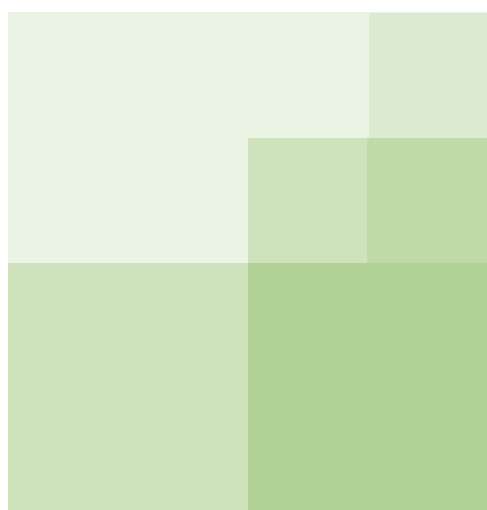
Es necesario recordar que, al evaluar la primera aspiración del tema Cultura Cívica Democrática, una amplia mayoría se manifiesta a favor de mejorar la política a través de la exigencia periódica de rendición de cuentas y de la participación tanto en organizaciones de la sociedad civil como en partidos políticos. Si bien el 55% de los consultados dice estar poco o nada interesado en reunirse con otras personas para buscar soluciones a problemas de la vida cotidiana, el 16% de los lujaninos declara pertenecer a alguna organización social, política, cultural, deportiva o religiosa. Debemos marcar la distancia visible entre este discurso y el bajo nivel de participación real que se observa en el Municipio.

Finalmente, un dato alentador para desarrollar y ampliar el uso de instrumentos de participación ciudadana en las políticas públicas, surge al observar que el 65% de los ciudadanos de Luján de Cuyo considera que su participación en organizaciones comunitarias puede servir para cambiar las cosas. La participación y el compromiso con los asuntos públicos, por parte de los miembros de una comunidad, facilita que éstos incorporen y adhieran a valores democráticos y ejerzan una ciudadanía responsable.



## 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>35</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>36</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>37</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.

35. 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.

36. 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).

37. 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 Luján de Cuyo 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 Luján de Cuyo 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 Luján de Cuyo no posee normativa específica que reconozca y reglamente el libre acceso a la información por parte de la ciudadanía.

El Concejo Deliberante brinda información sobre los proyectos presentados por los concejales, a través de la Secretaría del Cuerpo, siempre que la misma sea solicitada mediante nota de los vecinos<sup>38</sup>.

Asimismo la Constitución de la Provincia de Mendoza dispone que los actos oficiales de todas las reparticiones de la administración, en especial los que se relacionan con la percepción e inversión de la renta, deben ser publicados.

Por su parte, la Ley Orgánica de Municipalidades establece la obligatoriedad de los Concejos, Intendencias y Comisiones Municipales de dar a publicidad todos sus actos en la prensa provincial, así como también publicar el balance general al fin del ejercicio.

## Indicador 4.2

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

### Información Recolectada

El Municipio de Luján de Cuyo no posee Boletín Oficial Municipal. Toda publicación de normativa municipal se realiza en el Boletín Oficial de la Provincia de Mendoza. Según información brindada por funcionarios del gobierno local, una vez por semana se envía a la capital de la Provincia toda la normativa referente al Municipio, para que sea incluida en el mencionado Boletín. Usualmente, no se publican todas las normas que produce la Administración Municipal sino que se realiza una selección en la que se excluyen las resoluciones internas que la misma Administración considere de escaso interés para la comunidad provincial.

La distribución del Boletín Oficial Provincial está a cargo del Gobierno de Mendoza, el cual brinda también la posibilidad de acceder a éste a través de su sitio de Internet ([www.mendoza.gov.ar](http://www.mendoza.gov.ar)). Sin embargo, cabe señalar que los criterios de búsqueda, dentro de este Boletín Oficial de la provincia, no permiten un acceso fluido a la normativa.

38. Fuente: Funcionarios Municipales

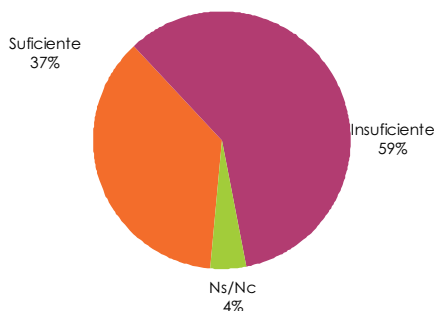
### Indicador 4.3

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 acerca de la información difundida por el Gobierno de Luján de Cuyo. El 40% de los encuestados se declara insatisfecho con la información que brinda el Municipio. La insatisfacción se expresa tanto con respecto a la cantidad como a la calidad de información que se brinda. Así, el 59% de los lujaninos consideran que la información que el Municipio ofrece resulta insuficiente. Los servicios y actos de gobierno sobre los cuales los ciudadanos quisieran tener más información son: las obras públicas, el presupuesto/ los gastos, la seguridad y las fuentes de trabajo o los planes sociales.

**Pregunta:** "¿Cómo evaluaría Ud. la cantidad de información que brinda el Municipio?"

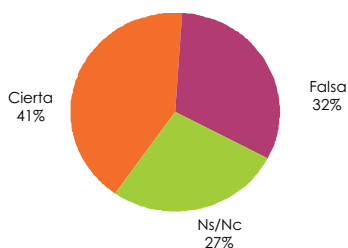


**Pregunta:** (a quienes respondieron **insuficiente**) ¿Sobre qué servicios o actos de gobierno quisiera usted tener más información?

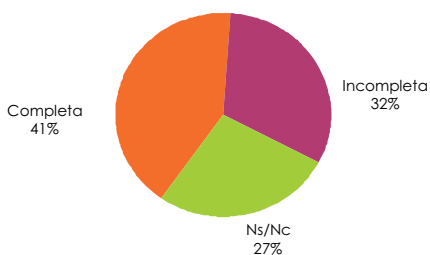
- Obras publicas-vivienda
- presupuesto/en qué gastan el dinero/impuestos
- Seguridad
- Sobre los planes jefes/as, familia u otros planes
- Fuentes de trabajo/planes sociales
- Salud/atención hospitales
- Trámites burocráticos
- Sueldo de los funcionarios y empleados
- educación/cursos de capacitación
- Otros

Con respecto a la calidad de la información que ofrece el Municipio de Luján de Cuyo, un 41% de los encuestados la considera cierta y un 32% dice que le resulta falsa, mientras el 27% no tiene opinión al respecto. Cuando se les consulta si consideran que esta información es completa, el 41% responde en forma afirmativa.

**Pregunta:** ¿Pensando en la calidad de la información que el Municipio brinda, sea suficiente o insuficiente, diría que es...?



**Pregunta:** ¿Y diría que es información...?



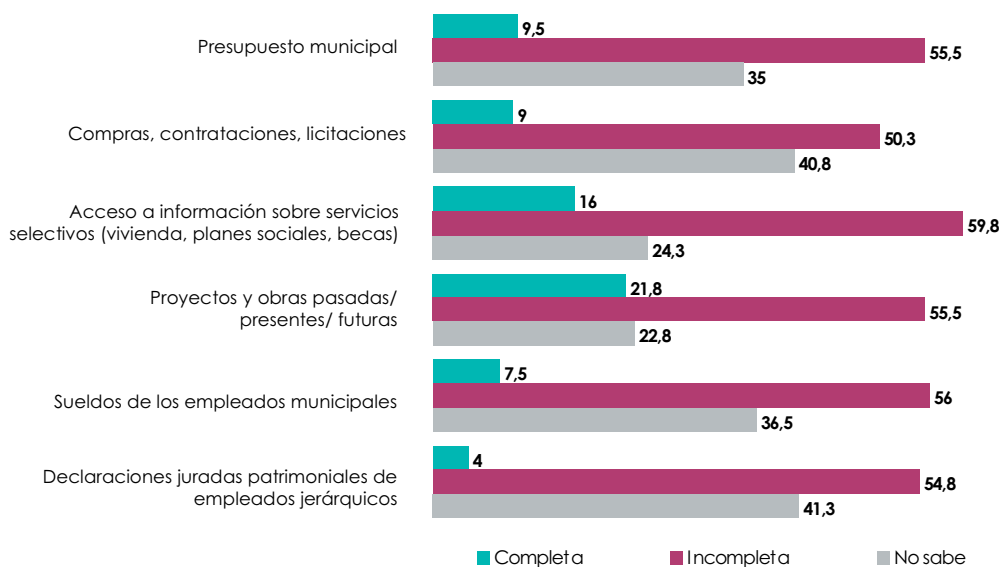
**Pregunta:** (quienes respondieron falsa o incompleta) ¿La información sobre qué servicios o actos de gobierno cree Ud. que **es falsa o incompleta**?

- Educación
- Sobre la parte cultural y productiva
- Sobre las horas extras de los empleados municipales
- Qué función desempeña cada Secretaría en forma específica
- Sobre las becas para estudiar
- Sobre los caminos y asfalto de calles
- Lo que se delibera en el Concejo Deliberante, ordenanzas
- Si cumplen con lo prometido
- Trabajo para los desocupados
- Sobre la actividad del municipio, sobre los gastos, sobre las promesas
- Que informen sobre los gastos
- Qué tareas realizan con los impuestos que recaudan
- Las leyes, saber cuáles son las leyes con las que los jóvenes tenemos que manejarlos

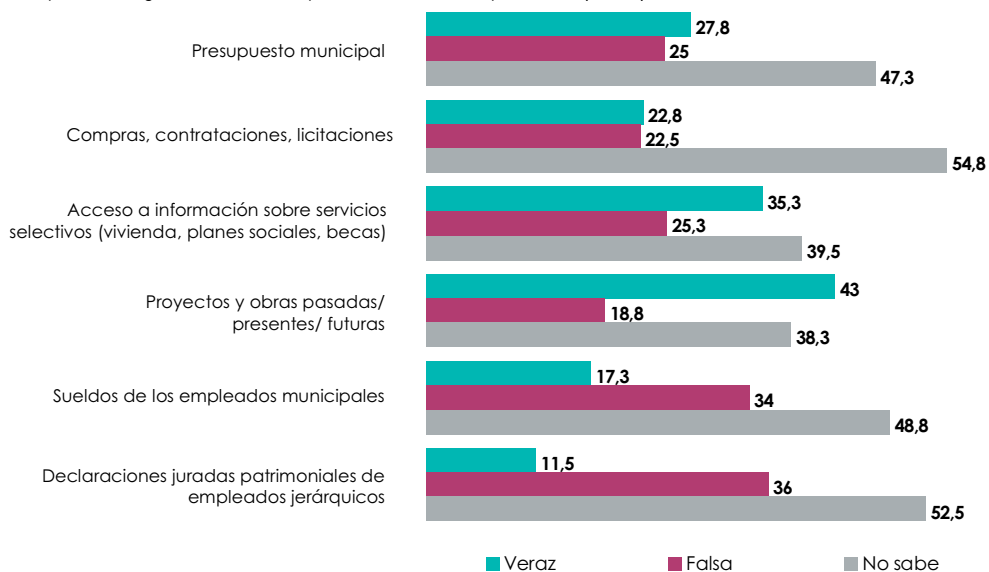
Al indagar sobre la información ofrecida acerca de temas específicos, el 60% de los encuestados manifiesta que la información sobre servicios selectivos (viviendas, planes sociales, becas) que brinda el Municipio es incompleta, el 56% opina lo mismo con respecto a la información sobre los sueldos de los empleados municipales, mientras el 55% considera incompleta también la información sobre el presupuesto municipal, los proyectos y obras y las declaraciones juradas patrimoniales de los funcionarios.

Con respecto a la calidad de la información brindada, el 36% de los consultados opina que la información sobre declaraciones juradas patrimoniales de los empleados jerárquicos es falsa y el 34% opina lo mismo con respecto a los sueldos de los empleados municipales. El 43% de los encuestados dice que la información sobre proyectos y obras es veraz, como también lo es la referida al acceso a la información sobre servicios selectivos (35%).

**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?



**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**, Veraz o Falsa?





### GRUPOS FOCALES

De las opiniones obtenidas en los grupos focales emergen dos preocupaciones centrales: la falta de información y el desconocimiento sobre las modalidades de acceso a la información pública.

- “Me entero de cosas porque alguien se enteró... pero no porque la municipalidad se encargue de divulgar”. mujer – menores NES medio típico y medio alto.
- “... no sé, nada... si no tenés a alguien que trabaje ahí, en la municipalidad y que más o menos te cuente cómo son los movimientos, no te enterás de nada” mujer – menores NES medio típico y medio alto.
- “Antes... ellos mandaban... con la bofetita todo el cronograma” “Pero eso fue antes y después de las elecciones... no lo hacen más...”. mujer – mayores NES medio típico y medio alto.
- “No hay información, hay propaganda... información sería qué se hace con los recursos, qué se hace, a dónde se destinan”. varón – mayores NES medio típico y medio alto.

Algunos referentes de la comunidad opinan:

- “Quisimos saber los nombres, apellidos y sueldos de los empleados de la comuna y fue muy difícil, nos llegó en forma anónima”.
- “La información formal sí te la dan, ves a la secretaria y te dan una copia, pero si sos de otro color partidario... no te pasan información”
- “He tenido que venir con un escribano para conseguir expedientes, documentación pública”

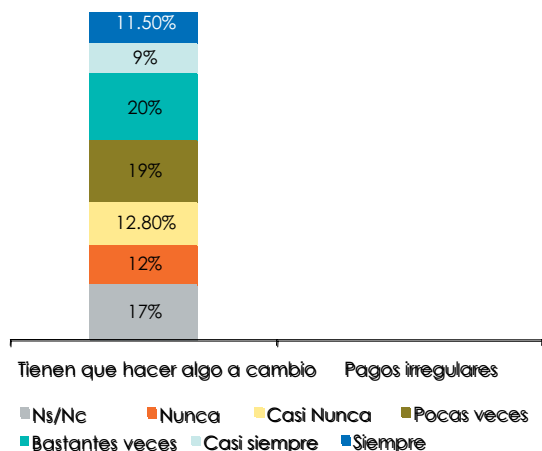
### Indicador 4.4

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

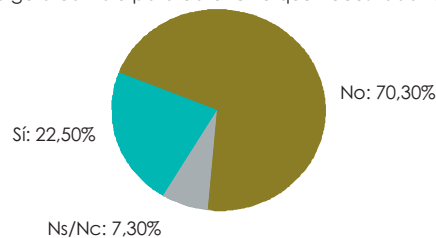
#### Información Recolectada

En Luján de Cuyo, el 40% de los encuestados considera que los ciudadanos siempre, casi siempre o bastantes veces tienen que hacer algo a cambio para lograr una respuesta por parte de las autoridades municipales. Cuando se les pregunta si saben de casos en donde alguna persona, que conozcan personalmente, haya tenido que hacer algo a cambio para obtener lo que necesitaba, el 70% contesta en forma negativa. A su vez, cuando se indaga sobre la experiencia personal al respecto, la percepción disminuye aún más: el 93% de los encuestados manifiesta que nunca le han solicitado realizar alguna tarea especial para obtener lo que necesitaba.

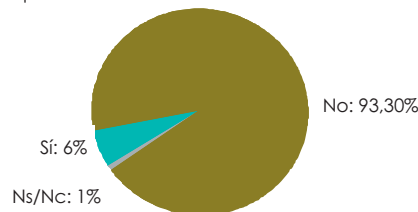
**Pregunta:** “¿Con qué frecuencia siente Ud. que cuando la gente de Luján de Cuyo solicita algo a las autoridades municipales, tiene que hacer algo a cambio para lograr respuesta?”



**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

- “En las elecciones, la mayoría de los votos son comprados. A lo mejor se abusan de las necesidades de nosotros. Uno va un poquito hacia fuera y ve cómo reparten los colchones... Entonces, el que reparte más ese gana. Y eso no es democracia... con la necesidad de la gente, se abusan, juegan con la necesidad de la gente...”. mujer – mayores NES medio bajo y bajo.
- “Bueno pero si vos tenés a tu hijo comiendo en un comedor, vas y te presionan para que vayas a votar y... ¿y qué vas a hacer? Vas a ir a votar por el tipo que te está presionando”. mujer – menores NES medio bajo y bajo.
- “En Acción Social es tremendo. Los funcionarios son inaccesibles. El trato es malo, la excepción es cuando a ellos les conviene algo y después cuando hay elecciones... es alevoso”. varón – menores NES medio bajo y bajo.

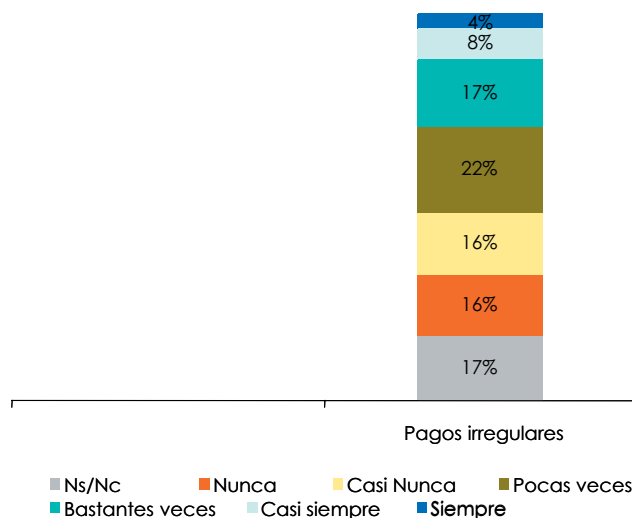
### Indicador 4.5

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

#### Información Recolectada

El 29% de los encuestados considera que los ciudadanos de Luján de Cuyo tienen que hacer pagos irregulares siempre, casi siempre o bastantes veces para lograr las cosas que necesitan. Aunque, cuando se les consulta por alguna experiencia personal, un 96% sostiene que no ha sido testigo de pagos de soborno a funcionarios municipales y un 98% sostiene que nunca le han pedido que pague un soborno a un funcionario municipal.

**Pregunta:** “¿Con qué frecuencia piensa Ud. que los ciudadanos tienen que hacer algunos “pagos irregulares” para lograr las cosas que necesitan?”



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

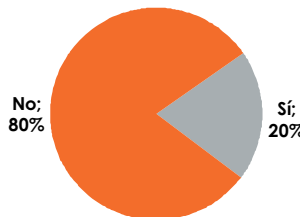


**Pregunta:** ¿Le han pedido que pague un soborno a un funcionario público?



**Pregunta:** ¿Por qué no la hizo?

- Hubiese sido inútil/el reclamo no cambia nada
- Le pareció normal (la espera /el trámite)
- No valía la pena
- Puede haber represalias
- Reclamar supone instancias burocráticas
- No tiene costumbre de quejarse
- Finalmente se solucionó su problema



**Pregunta:** (A los que contestan afirmativamente) ¿Hizo la denuncia correspondiente?

- ¿El Municipio de Luján de Cuyo 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 Luján de Cuyo 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 visualizan los procedimientos que utiliza el Municipio para el acceso al empleo en la administración municipal.

En Luján de Cuyo, la contratación de personal se dispone bajo el marco legal que provee la Ley Provincial N° 5892/92, denominada *Estatuto Escalafón Municipalidades Personal Organismos Entes Autárquicos*. Este Estatuto regula el procedimiento de contratación de empleados públicos de las municipalidades de Mendoza, se basa en reglas técnicas y comprende a todas las personas que, por acto administrativo, prestan servicios remunerados en las municipalidades o en organismos públicos autárquicos vinculados con una o más municipalidades de la provincia de Mendoza<sup>39</sup>.

39. Quedan exceptuados de los alcances de esta ley según el art.2: a) las autoridades electivas de los departamentos deliberativo y ejecutivo de las municipalidades; b) secretarios, subsecretarios y directores del departamento ejecutivo, presidentes y miembros de los directorios de empresas municipales, autoridades superiores de entes autárquicos, vinculados funcionalmente con una o mas municipalidades; c) secretarios y demás funcionarios superiores de los concejos deliberantes y de los bloques que lo constituyen; d) asesores y secretarios privados designados fuera de las categorías que componen el presente estatuto escalafón. El personal de los concejos deliberantes, será incluido dentro de las pautas escalafonarias previstas en la ley y sólo se le conferirá estabilidad si hubiese sido designado por los procesos de selección previstos por esta ley. El beneficio de estabilidad no corresponderá en ningún caso al personal de los bloques que constituyen los concejos deliberantes.

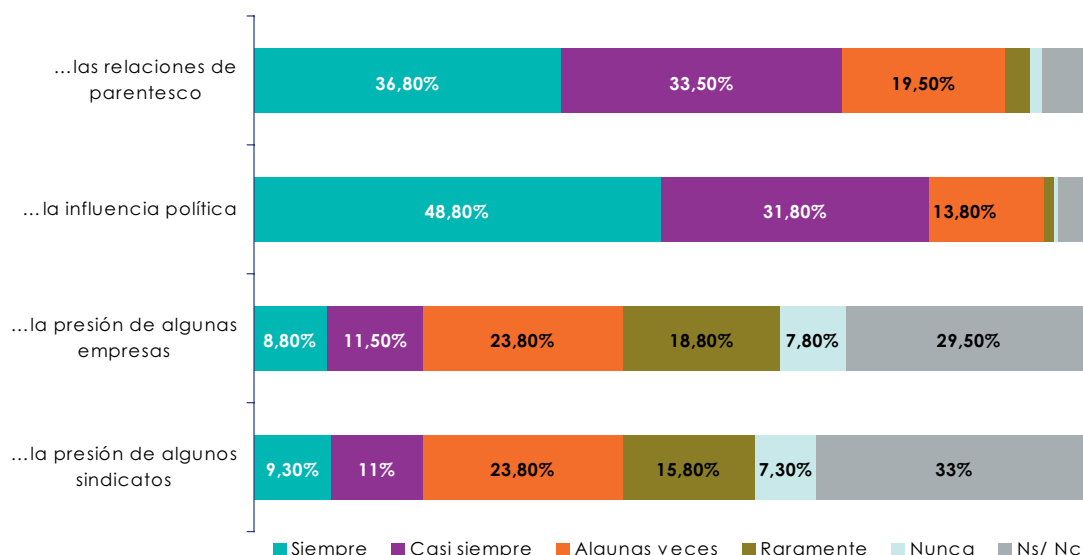
Para ingresar a la administración pública municipal, el Estatuto pauta procesos de selección abiertos para las categorías iniciales y cerrados para las demás categorías, así como también la publicación de los resultados. Sin embargo, no contiene una disposición general que establezca concursos de oposición y antecedentes para el acceso al empleo público.

El personal municipal se divide en planta permanente y no permanente. Dentro de esta última categoría se incluye al personal de gabinete contratado y al personal transitorio <sup>40</sup>.

Consultados sobre la percepción que tienen del sistema de ingreso a la función pública, sólo el 20% de los ciudadanos de Luján de Cuyo considera que los empleados municipales son contratados por su experiencia o capacidad para desarrollar las tareas que deben realizar y el 46% considera que esto sucede pocas veces.

De esta manera el 81% de los encuestados considera que los nombramientos de empleados y funcionarios se realizan por influencia política y el 70% piensa que la designación responde a influencias o a relaciones de parentesco.

**Pregunta:** ¿Le parece que en los nombramientos de empleados y funcionarios municipales suelen incidir...?



### GRUPOS FOCALES

La información que brindan los participantes de los grupos focales, coincide con la percepción manifestada por los encuestados. Al preguntarles sobre el acceso a los cargos públicos manifestaron:

- (se obtiene un cargo público) “Por favores políticos... y no por concurso”. varón - mayores NES medio típico y medio alto.
- “Y son puestos políticos... trabajan durante la campaña y entonces le dicen vos vení y hacé esto, aquello y lo otro, que después cuando ganemos vas a tener un puesto... pero si uno no está en eso no tiene el puesto nunca... esto me parece pésimo”. mujer – mayores NES medio bajo y bajo.
- “Yo por lo que conozco no se hace ningún concurso”. mujer – menores NES medio típico y medio alto.

Algunos referentes de la comunidad opinan:

- “Los empleados se contratan por amiguismo y clientelismo, yo no he oído a nadie que vaya a rendir examen. Vemos gente cobrando que sabemos que no trabaja en la comuna.”

40. Estatuto Escalafón Municipalidades Personal Organismos Entes Autárquicos. art. 15 incisos a, b, c, d.

## Indicador 5.2

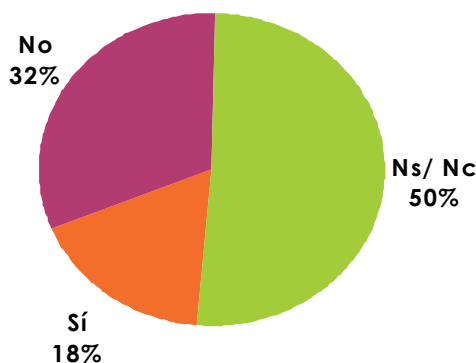
Existencia de programas de capacitación para los funcionarios y empleados municipales y publicación de contenidos y destinatarios de los mismos.

 Información Recolectada

La Ley Provincial N° 5892 establece que los empleados municipales tienen derecho a la capacitación y autoriza a cada municipalidad a establecer sistemas destinados a lograr una mejor preparación de los empleados para que cumplan con sus funciones y, de esta manera, se haga efectivo el derecho de los agentes a la capacitación. Sin embargo, en Luján de Cuyo, según la información brindada por funcionarios municipales, no existe una reglamentación específica ni programas preestablecidos para capacitación de empleados y funcionarios.

La percepción ciudadana acerca de la capacitación de los empleados municipales se distribuye de la siguiente manera: el 50% no sabe si el Municipio capacita a sus empleados, el 32% considera que esto no ocurre y sólo el 18% cree que el Municipio sí capacita a sus empleados.

**Pregunta:** Por lo que Ud. sabe o escuchó, ¿el Municipio capacita a sus empleados para que puedan desarrollar mejor sus tareas?



### GRUPOS FOCALES

Los participantes de los grupos focales también desconocen o niegan la existencia de capacitaciones para empleados y funcionarios.

- “En general no están capacitados... le falta mucho a la gente y el órgano administrador, que sería el Intendente, no se ocupa de decir bueno vamos a preparar a la gente, vamos a darles cursos...”. varón – mayores NES medio típico y medio alto.

Fuentes del gobierno municipal expresaron que “se brinda capacitación en informática y en el área de turismo. Se impuso un sistema informático que llevó a que se tuviera que capacitar a los empleados”. Sin embargo, también algunos expresaron que “hace varios años se hicieron capacitaciones pero para cargos jerárquicos, no se llegó a “bajar”. Se hizo en gerenciamiento por objetivos, atención al cliente, etc. La capacitación en informática se le dio a todo el mundo y cómo otorgar información, atención al cliente se dio en algunas áreas. Pero después se paró.”

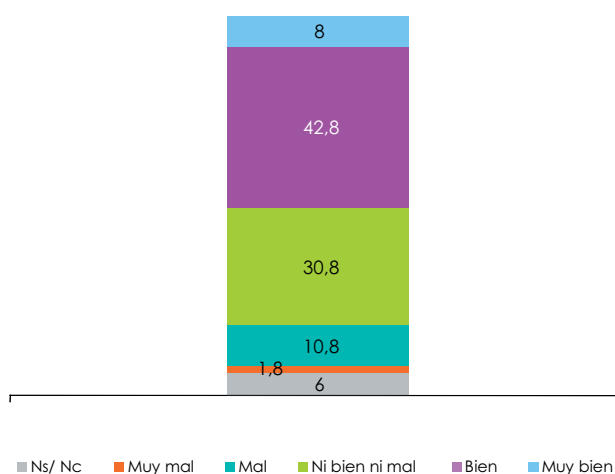
## Indicador 5.3

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

**Información Recolectada**

Con respecto a la evaluación de desempeño del personal municipal la Ley Provincial N° 5892 establece que los empleados municipales deberán ser calificados en el marco de la carrera administrativa. A pesar de ello, en Luján de Cuyo no existen mecanismos específicos de evaluación de desempeño del personal municipal. Sin embargo, el 51 % de los ciudadanos de Luján de Cuyo evalúa de manera positiva a los empleados del Municipio.

**Pregunta:** “¿Cómo evalúa Ud., en general, a los empleados del Municipio de Luján de Cuyo?”



### GRUPOS FOCALES

Los participantes consideran que no existen sistemas de evaluación, ni para empleados ni para funcionarios.

- “No hay sistema de evaluación”. Todos – mayores NES medio típico y medio alto.
- “No sabemos si son evaluados y creemos que no. Habría que capacitarlos y evaluarlos cuando trabajan”. varón – menores NES medio bajo y bajo.
- “Si el tipo es ineficiente, no hay mecanismos públicos que sí tiene el privado. En el sector privado uno está evaluado permanentemente... si tu rendimiento es malo, te vas. En el sector público no pasa eso... el tipo tiene cuatro años para seguir cobrando su sueldo tranquilo...”. varón – menores NES medio típico y medio alto.

¿Cómo perciben los lujaninos 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 lujaninos para efectuar reclamos?

**Aspiración:**  
 Que las instituciones públicas municipales de Luján de Cuyo proporcionen un trato digno a la ciudadanía.

**Indicador 6.1**

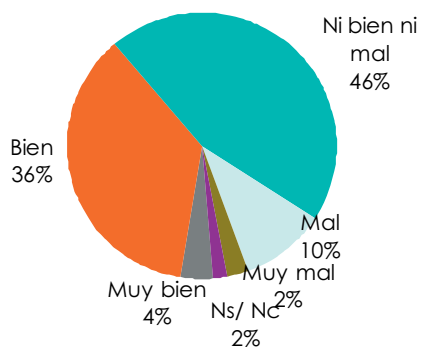
**Percepción ciudadana sobre experiencias de contacto con instituciones públicas municipales (Departamento Ejecutivo y Concejo Deliberante) y sus procedimientos administrativos.**

**Información Recolectada**

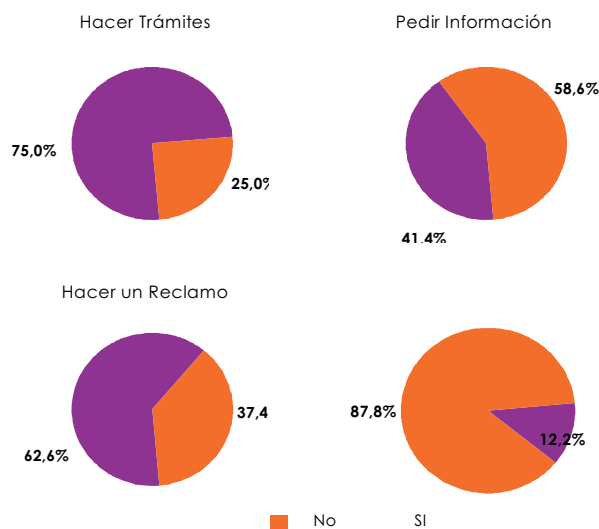
Este indicador permite conocer la experiencia ciudadana de contacto con las instituciones públicas municipales. El 83% de los ciudadanos de Luján de Cuyo afirma tener un fluido contacto con las instituciones públicas municipales. A su vez, el 63% realiza una evaluación positiva de la atención recibida, sosteniendo que la misma fue buena o muy buena. De los ciudadanos que acudieron al Municipio en los últimos doce meses, el 75% manifiesta que lo hizo para realizar trámites, el 42% para pedir información y el 63% para efectuar algún reclamo.

La opinión sobre el funcionamiento de las instituciones públicas municipales se distribuye de la siguiente manera: el 40% de los consultados opina que funcionan bien o muy bien, el 12% las evalúa negativamente y el 46% considera que no funcionan ni bien ni mal.

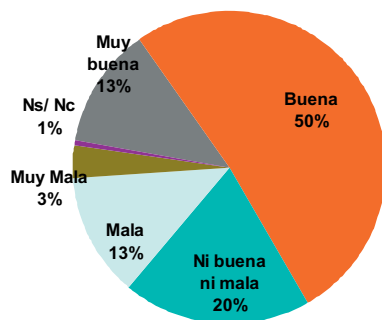
**Pregunta:** ¿Cuál diría Ud. que es su opinión sobre el funcionamiento de las instituciones aquí en Luján de Cuyo?



**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

- “El trato es bueno dentro de todo. En las municipalidades más chicas es más fácil que te traten humana y personalmente”. varón - mayores NES medio típico y medio alto.
- “La atención no es mala, por supuesto es como todo empleado público... se toman su tiempo, su paciencia; pero bueno lo atienden...” “Pero hay que seguirla a la nota, hay que ser constante, es como todo, si no, se pierden las cosas...”. mujer - mayores NES medio bajo y 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 las mismas.

### Información Recolectada

Este indicador permite conocer si existe en el Municipio algún espacio u oficina destinada a recibir y registrar reclamos sobre tratos inapropiados de los derechos ciudadanos, por parte de los funcionarios municipales, como así también la opinión de los ciudadanos con respecto al trato que reciben al formular quejas o denuncias.

En Luján de Cuyo la recepción y tramitación de quejas y/ o reclamos por tratos inapropiados puede canalizarse por la Oficina de Reclamos (generales), por la Mesa de Entradas o llamando a un número telefónico gratuito (0800 222 7800), destinados a recibir denuncias y reclamos varios. Esta vía fue mencionada por referentes de la sociedad civil: “para realizar las denuncias hay un 0800 pero es desconocido por la ciudadanía.”

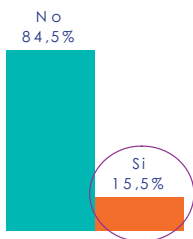
La Oficina de Reclamos que depende de la Secretaría de Gobierno se encarga de recepcionar los reclamos realizados personalmente o por vía telefónica. Una vez ingresado el reclamo se le asigna un número y es derivado al área de incumbencia que resuelve, efectúa un informe y contacta al ciudadano. Según la información brindada por funcionarios del gobierno local, la mayoría de las denuncias tienen que ver con servicios, mientras que las referidas a tratos inapropiados y/o irrespetuosos son escasas. Las denuncias anónimas son archivadas al momento de resolverse.

Cuando se indaga sobre la experiencia de contacto con las instituciones municipales, los ciudadanos de Luján de Cuyo consideran que prima el trato digno. Los inconvenientes más frecuentes en la atención son: largas filas para ser atendido (24%), trámites innecesarios (22%), negación de información (15%).

Entre los entrevistados que manifestaron algún inconveniente, el 22% realizó una queja mientras el 77% no la hizo porque consideró que hubiese sido inútil o le pareció que lo sucedido era normal.



**Pregunta:** Por favor dígame si le negaron información o le costó mucho obtenerla.



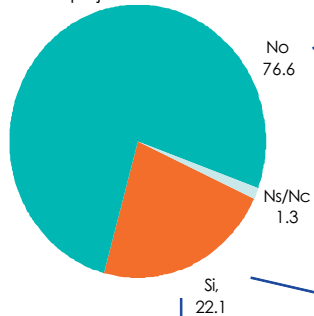
**Pregunta:** (a quienes le negaron información) ¿Podría decir sobre qué tema fue Ud. a buscar información y se la negaron?

- Tramites en general
- Tramites para denunciar/reclamar
- Estadísticas (desempleo, seguridad, educación, etc.)
- Servicios: luz, agua, recolección residuos
- Asistencia social ( pasajes, "mendobus", etc.)
- Otros

**Pregunta:** Por favor dígame si...

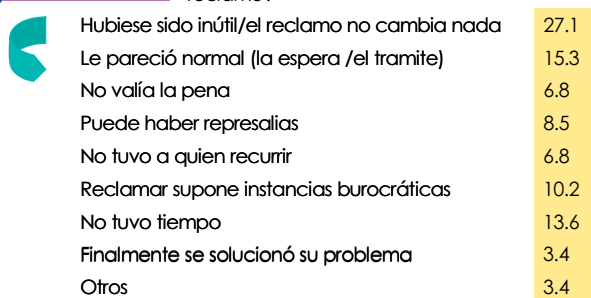


**Pregunta:** (a los que contestaron que sí tuvieron algún problema) ¿Realizó alguna queja o reclamo?



**RAZONES**

**Pregunta:** ¿Por qué no hizo ninguna queja o reclamo?

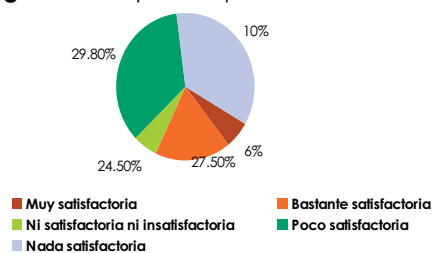


**Pregunta:** ¿A quién le presentó la queja o reclamo?

**RESPONSABLES**

- Concejo deliberante/comisiones en el Concejo
- Medios de comunicación
- Alguna dependencia del Municipio
- Otros

**Pregunta:** La respuesta que obtuvo fue...



**GRUPOS FOCALES**

- "...Y, a veces están los libros de quejas y te dicen señora si no está conforme está el libro de quejas y exprese su disconformidad ahí... lo que está escrito ahí, quedó escrito ahí... y dan vuelta la hoja... nunca se sabe qué pasó con la queja". mujer - mayores NES medio bajo y bajo.
- "No se quejan... una persona cuando tiene que ir a hacer un trámite, yo creo que la noche anterior, se prepara psicológicamente para ir a hacer ese trámite, y a lo mejor es un papel, es una estupidez y ya sabe que va a perder la mañana en la municipalidad". varón - menores NES medio bajo y bajo.
- (Un reclamo al Intendente o a un funcionario se puede hacer) "a través de una nota" "y si no le dan importancia trae la Televisión y ahí si le dan importancia". varón - mujer mayores NES medio bajo y bajo.

### 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 muestra la existencia de entidades públicas que actúen con independencia del gobierno municipal en la recepción y procesamiento de reclamos de la ciudadanía.

Luján de Cuyo no posee entidades públicas de funcionamiento autónomo encargadas de procesar reclamos ciudadanos contra instituciones públicas.

## Trato al Ciudadano

### Aspiración

*Que el Municipio de Luján de Cuyo 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*

La Ley Orgánica de Municipalidades de la Provincia de Mendoza dispone la obligación de los Concejos, Intendencias y Comisiones municipales de dar a publicidad todos sus actos de gobierno, como el balance general al final del ejercicio. El Municipio de Luján de Cuyo publica las normas y edictos en el Boletín Oficial de la Provincia de Mendoza, atento a que no posee un Boletín propio.

En Luján de Cuyo el 40% de los ciudadanos se siente insatisfecho con la información que brinda el Municipio, y esta insatisfacción se manifiesta tanto con respecto a la cantidad como a la calidad de la información ofrecida. Los lujaninos quisieran tener mayor información sobre obras públicas, presupuesto, gastos, seguridad y fuentes de trabajo y planes sociales. Parte de esta información puede obtenerse en el sitio de Internet del Municipio ([www.lujandecuyo.gov.ar](http://www.lujandecuyo.gov.ar)). Los lujaninos valoran la información como una herramienta de control ciudadano y de mejora de la gestión, por lo tanto toda acción que se desarrolle en este sentido será muy bien recibida por esta comunidad.

Con respecto a la percepción de clientelismo y corrupción en Luján de Cuyo, se observa que ésta pierde sustento cuando se consulta a los entrevistados acerca de casos concretos. El 70% de los ciudadanos manifiesta que no ha sabido de casos en los que algún conocido haya tenido que hacer algo a cambio para obtener lo que necesitaba. Indagando sobre la experiencia personal, la brecha es aún más grande: el 93% de los consultados respondió que nunca le habían solicitado realizar nada a cambio para obtener lo que necesitaba. Este tipo de contradicción puede entenderse teniendo en cuenta la desconfianza que existe en la actualidad respecto de los políticos y de la política en general. La realidad muestra entonces que el 96% de los lujaninos declara no haber sido testigo de pago de sobornos a funcionarios municipales y el 98% sostiene que nunca le han pedido que pague soborno a un funcionario público.

### Aspiración

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

El Municipio de Luján de Cuyo contrata a su personal bajo el marco legal que provee la Ley Provincial N° 5892/92 “Estatuto Escalafón Municipalidades Personal Organismos Entes Autárquicos”. Según la norma, el ingreso a la administración pública municipal se realiza mediante procesos de selección abiertos y cerrados de los cuales debe publicarse su resultado. Sin embargo, la percepción que tienen los ciudadanos de este Municipio con respecto al ingreso a la función pública no coincide con la normativa. El 46% sostiene que los empleados municipales pocas veces son contratados por su experiencia o capacidades y el 81% opina que estos nombramientos obedecen a influencia política o relaciones de parentesco (70%). Aún mediando esta percepción, el 51% de los ciudadanos evalúa de manera positiva a los empleados municipales y el 40% califica el funcionamiento del municipio como bueno o muy bueno.

### Aspiración

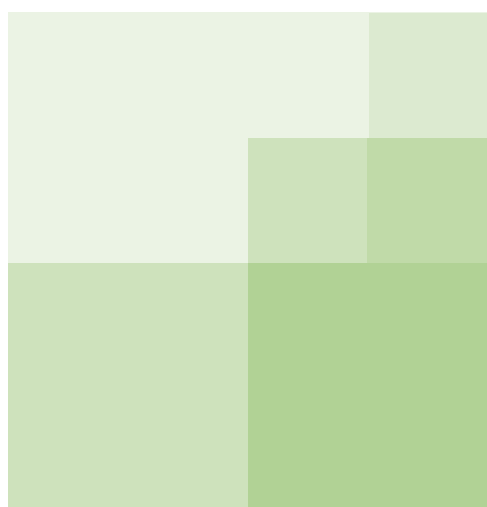
*Que las instituciones públicas municipales de Luján de Cuyo proporcionen un trato digno a la ciudadanía*

La relación de los ciudadanos de Luján de Cuyo con las instituciones públicas municipales es fluida: el 83% de los ciudadanos tuvo contacto con el Municipio y, de estos, el 63% realiza una evaluación positiva de la atención recibida. Por otra parte, los reclamos o denuncias por tratos inapropiados y/o irrespetuosos de los derechos ciudadanos deben realizarse en la Oficina de Reclamos (generales) o en la Mesa de Entradas. Si bien es poco conocido por la comunidad, hay que mencionar que el Municipio posee un sistema de gestión de reclamos a través de un número gratuito mediante el cual se reciben y tramitan denuncias varias.



## 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 Luján de Cuyo abierto al control de los lujaninos 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 Luján de Cuyo 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

Mediante este indicador se busca averiguar si existe normativa provincial o municipal que obligue a los funcionarios a efectuar una rendición de cuentas de su gestión.

En Luján de Cuyo no encontramos normativa que, específicamente, exija el deber de los funcionarios públicos de rendir cuentas a la ciudadanía. Sin embargo, la Constitución de la Provincia de Mendoza dispone que todos los poderes públicos, las municipalidades y los empleados y personas que administren caudales de la Provincia u otras corporaciones, están obligados a remitir anualmente las cuentas documentadas del dinero que invirtieron o percibieron, ante el Tribunal de Cuentas de la Provincia, para que el mismo las apruebe o desapruebe.<sup>41</sup>

Según fuentes del gobierno local, el Municipio realiza balances mensuales que se presentan ante el Tribunal de Cuentas de la Provincia y se publican en el Boletín Oficial Provincial.

## 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, la referida a los sueldos de los funcionarios y empleados municipales.*

### Información Recolectada

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

Según la Ley Orgánica de Municipalidades, es obligación de los Concejos, Intendencias y Comisiones Municipales dar a publicidad los balances de inversión de sus rentas y un balance general al final del ejercicio. Tanto los balances como las ordenanzas, deben publicarse en el Boletín Oficial Provincial.

El cálculo del presupuesto, como sus detalles pueden consultarse en el sitio de Internet del Municipio (<http://www.lujandecuyo.gov.ar/municipalidad-datosecon-ingr-presupuesto.htm>) donde figura la Ordenanza N° 4281-2004, Presupuesto de Cálculos y Gastos de Presupuesto de Recursos para el ejercicio 2005. En este mismo sitio puede consultarse la evolución del gasto por rubros a lo largo de un año y diversos cuadros que resumen los recursos y financiamiento del presupuesto 2005.

Según informaron funcionarios del Municipio, el presupuesto municipal, se publica también en el Boletín Oficial Provincial.

41. El Tribunal de Cuentas está compuesto por un presidente letrado y dos vocales contadores públicos, que son nombrados por el Poder Ejecutivo con acuerdo del Senado.



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

La información sobre compras, contrataciones y licitaciones municipales se publica (según información brindada por funcionarios del gobierno local) en el Boletín Oficial de la Provincia. Es posible consultar los gastos del Municipio en el sitio de Internet (<http://www.lujandecuyo.gov.ar>) en el apartado “Datos de Gestión” / “Gastos”, como también en el Anexo de trabajos públicos del plan anual de obras y servicios públicos (2005).

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

En Luján de Cuyo no se constató la existencia de normativa que obligue a publicar los sueldos de los funcionarios ni del personal de planta de la Municipalidad. Sin embargo, en el sitio del Municipio es posible acceder al cuadro que muestra los gastos del año en curso donde figuran, entre otros, los montos asignados a sueldos de los funcionarios y empleados municipales. (<http://www.lujandecuyo.gov.ar/municipalidad-datosecon-ingr-personal.htm>).

### Existencia de informes periódicos o finales de gestión

El Municipio de Luján de Cuyo carece de normativa que exija la presentación de Informes de Gestión y, de la información recopilada, no surge que existan informes de este tipo en el Municipio.

Según la información relevada a través de las entrevistas a referentes, el Municipio no produce informes escritos de gestión mediante los cuales los funcionarios realicen una rendición de su gestión a la ciudadanía. Fuentes del gobierno local manifestaron que, cada seis meses, el Intendente invita a los vecinos a una reunión y brinda un detalle de la gestión. “habitualmente, a esta reunión asisten entre 1000 y 1200 vecinos”. Otros entrevistados informan que se realizan informes de gestión previos a las elecciones en el marco de campañas electorales, aunque no son sistematizados.

### GRUPOS FOCALES

De los participantes de los grupos focales surge el reclamo por falta de información en lo concerniente a la rendición de cuentas.

- *“Yo digo que de ninguna manera los funcionarios de turno le dan explicación a la gente, o le dicen qué han hecho durante el año o seis meses, jamás que yo me haya enterado, en los cuarenta y ocho años que tengo, jamás me he enterado, nunca, por eso le digo que jamás... Nos enteramos a voz, por ejemplo, me preguntan a mi ¿che viste lo que hicieron allá?, ¿qué es lo que hicieron? Y esto y aquello...y ahí me enteré...”* varón - mayores NES medio bajo y bajo.

- *“... No hay control, no hay un mecanismos de castigo...”* varón - menores NES medio típico y medio alto.

Los participantes están interesados en que se publique y se difunda lo actuado en materia de contrataciones, licitaciones, obras, como también toda la información relativa a inversión, utilización de dineros públicos y funcionamiento institucional.

- *“Y... si asfalta mi cuadra me gustaría saber cuánto se gastó en eso y cómo vamos a pagar todo eso. O cuando construyen una escuela, que muestren cómo han sido las licitaciones... blanquear todo lo que hace la municipalidad, como si fuese un tesorero, que rinda cuentas de todo lo que ha hecho. Cuánto se gastó en construir una escuela, quién la hizo, por qué la hizo esa empresa y cómo se va a mantener la escuela, por ejemplo... yo creo blanqueando los temas económicos por ahí se empezarían a solucionar más problemas...”* varón - menores NES medio bajo y bajo.

- *“Claro, las obras que se están haciendo, cuánto salieron, cuánto se ha gastado... por ejemplo, porque no todos pagan los impuestos, entonces decir, este mes se cobró...se recaudó por los impuestos tal cantidad, se invirtió en esto, no es difícil porque así como se toman el trabajo de mandar una nota diciendo que si no pagamos nos van a cortar...”* mujer - mayores NES medio bajo y bajo.

## Indicador 7.3

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

 Información Recolectada

El Municipio de Luján de Cuyo publicita tanto los actos de gobierno como sus actividades y servicios a través de diversos canales de comunicación social tales como gacetillas o comunicados de prensa que se difunden por radios, TV y prensa escrita como también, esquelas gráficas que se reparten en los domicilios (donde informan sobre obras en ejecución), folletos de actividades mensuales (donde se difunden inauguraciones, actos, festejos) y el sitio de Internet oficial. Otro medio mencionado por funcionarios municipales son los altoparlantes en la vía pública desde donde promocionan actividades culturales, deportivas o sociales, brindadas por el Municipio.

Según un funcionario del gobierno: *“la comunicación con la comunidad es abierta (...) depende del interés de los medios, lo que se informa y transmite. Estamos conformes con la difusión. El objetivo es que la gente se entere bien. Hay una comunicación de servicios en la página de Internet del Municipio y va a haber una agenda cultural y turística, básicamente los temas que tratan en las publicaciones son difusión de actividades culturales, sociales y deportivas”.*

Además de utilizar estos medios de difusión, el Gobierno Municipal dispone de un sitio de Internet ([www.lujandecuyo.gov.ar](http://www.lujandecuyo.gov.ar)) que, después de la actualización y reestructuración a mediados de 2005, ha incrementado la cantidad de información ofrecida y el orden de exposición de la misma. El sitio está organizado por secciones temáticas: noticias locales, enlaces de interés y es posible encontrar información sobre obras públicas, acceder a la guía de trámites <sup>42</sup>, obtener datos socioeconómicos, institucionales e información turística del Municipio, como también listados de asociaciones intermedias, teléfonos y direcciones útiles. Sin embargo, a través de esta herramienta no es posible acceder al digesto, ni a la legislación vigente en ese Municipio.

Consultados sobre los medios que utilizan para informarse acerca de los servicios que presta el Municipio, el 71% de los ciudadanos de Luján de Cuyo sostiene que se informa a través de la publicidad que realiza el mismo Municipio en diarios, radios, TV y vía pública. Sólo el 4,5% de los consultados menciona al sitio oficial de Internet del Municipio como medio utilizado para informarse.

Cuando se los consulta sobre el medio más eficaz para informarse, el 49% se inclina por la publicidad del Municipio en diario /radio/ TV/ vía pública; y el 19% prefiere las publicaciones periódicas o boletines del Municipio.

**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?

	% SI utilizan...	Medio más eficaz
Publicidad del Municipio en diario/ radio/ TV/ Vía pública	71.5%	48.8%
Información en diarios locales	39%	5.5%
Información en radios locales	50.8%	7.5%
Información en señales de TV local	41.8%	12.5%
Publicaciones periódicas del Municipio/ Boletines	46%	19.5%
Sitio de Internet del Municipio	4.5%	0.5%
Concurrir directamente al Municipio	21.8%	1.3%
Amigos/ conocidos que trabajan en el Municipio	0.3%	1.8%
Por lo que observa cotidianamente en su Municipio	40.8%	0%
Comisiones barriales	16%	1.8%
Campañas electorales	28.8%	0.5%
Otros	1%	0.5%

42. La opción “guía de trámites” brinda a los usuarios la posibilidad de informarse sobre modalidad y acceso a formularios para diversos trámites. Por ejemplo, colocación de agua potable: datos de la oficina responsable, requisitos necesarios para presentar trámite, costo del trámite, tiempo estimado de duración del mismo, requisitos mínimos. ([www.lujandecuyo.gov.ar](http://www.lujandecuyo.gov.ar))

## Indicador 7.4

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

 Información Recolectada

Las campañas de comunicación/información más recordadas por los ciudadanos de Luján de Cuyo son aquellas referidas a servicios públicos (barrio, limpieza, recolección de residuos), a obras públicas y a eventos culturales. De aquellos que recuerdan alguna campaña, el 70% considera que las referidas a servicios públicos les 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?

*Servicios públicos: barrido, limpieza, recolección  
residuos  
Obras publicas/vivienda  
Eventos culturales  
Obras de la provincia (penitenciaria)  
Educación/cursos  
Salud*

*Medio ambiente  
Presupuesto/en qué gastan la plata, los impuestos  
Seguridad  
Calendario de actividades mensuales  
Otros*

**Pregunta** (a quienes recordaban una o más campañas): Esas campañas le resultaron a Usted...?

	%
Muy útiles	26.4
Bastante útiles	43.4
Poco útiles	20.8
Nada útiles	8.5
No sabe	0.9

## 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

Según informaran funcionarios municipales, la Ordenanza N° 1000 establece la obligación para los funcionarios de presentar una declaración jurada patrimonial tanto al asumir el cargo, como al finalizar el mandato ante el Secretario del Concejo Deliberante. Sin embargo no se ha podido constatar el cumplimiento de esta normativa.

## Indicador 7.6

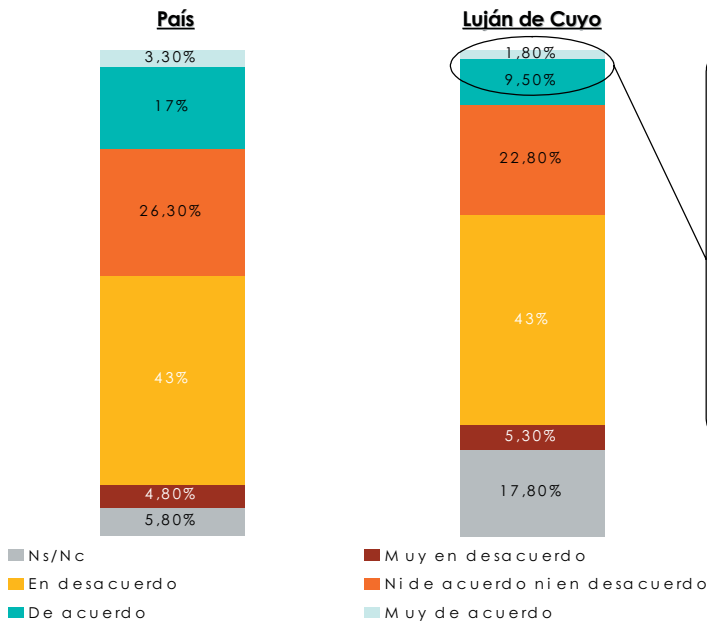
Percepción ciudadana sobre la existencia de casos de censura en los medios masivos de comunicación por parte del gobierno local.

 Información Recolectada

El 48% de los encuestados manifestó creer que no existe censura a la prensa en la ciudad de Luján de Cuyo y el 46% coincidió en opinar que tampoco existe censura en la prensa de nivel nacional. El 18% manifiesta desconocer esta situación en Luján de Cuyo, mientras el 10% afirma que en el Municipio hay evidencia de censura a la prensa, por ejemplo, no permitiendo la emisión de algunos programas de radio.

**Pregunta:** "¿Cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones? En este país hay censura a la prensa / En Luján de Cuyo hay censura a la prensa"

**Pregunta:** (a los entrevistados que dijeron "de acuerdo" o "muy de acuerdo") ¿Cómo cree usted que se cercena la libertad de expresión en Luján de Cuyo?



- No dejando emitir programas de radio, TV
- No dejando que se expresen algunos periodistas
- Influencia de grupos económicos en la opinión de periodistas
- No brindando información clara a los vecinos
- Por influencia política del oficialismo
- Otros

¿Cuánto exigen los lujaninos 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 Luján de Cuyo exija la rendición de cuentas al gobierno local y a sus funcionarios.*

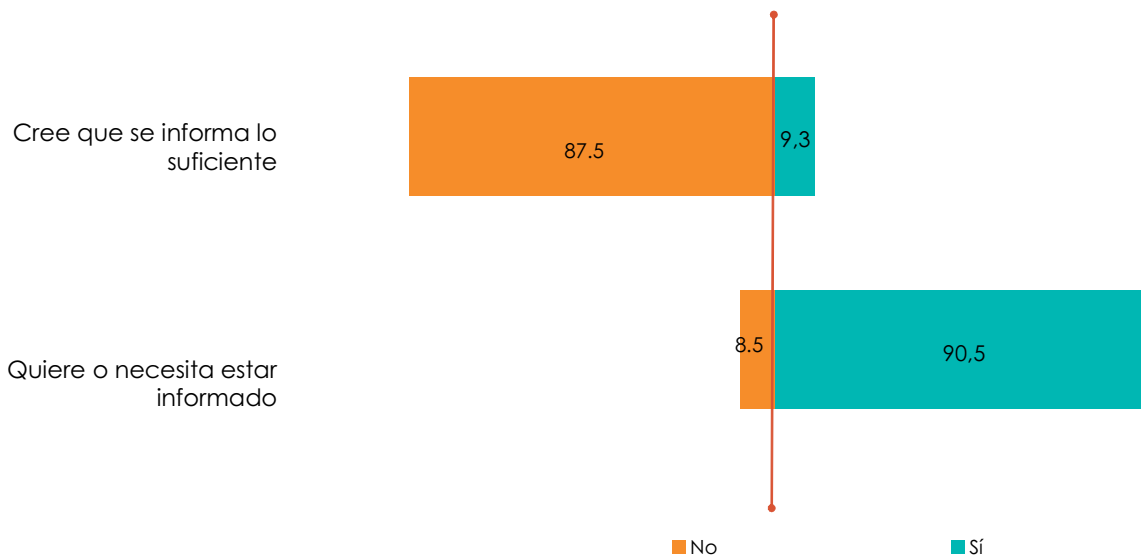
**Indicador 8.1**

Percepción ciudadana sobre la utilidad de la rendición de cuentas.

**Información Recolectada**

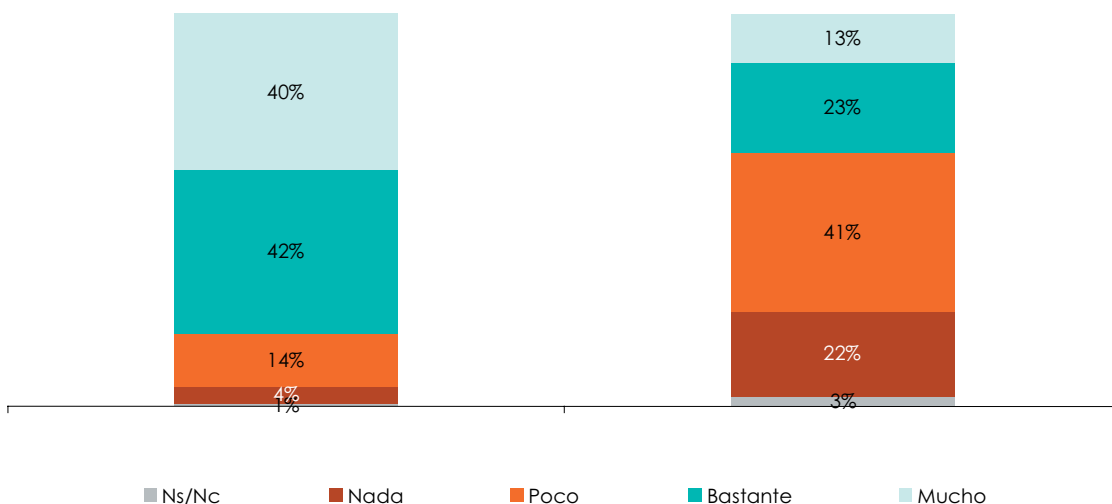
En Luján de Cuyo, la rendición de cuentas es altamente valorada: el 90% de los habitantes del Municipio sostiene que quiere o necesita estar informado sobre el trabajo que hacen los funcionarios del gobierno municipal. En principio, porque le adjudican al hecho de estar informado un valor en sí mismo y, además, porque consideran que dicha información les permitirá controlar a los funcionarios con el objeto de que estos hagan bien o mejor su trabajo (82%). No obstante, el 63% de los ciudadanos sostiene que los funcionarios municipales prestan poca o ninguna atención a la evaluación que la gente hace de su desempeño. En este sentido, un 87% considera que no se informa lo suficiente sobre el trabajo que hacen los funcionarios.

**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?”



### GRUPOS FOCALES

- “Cuando el Concejal, el ministro y todos tengan que rendir cuentas a la ciudadanía, no van a decir mirá este vaso sale dos pesos, si vos sabés que lo comprás en el supermercado y sale cincuenta centavos... no te pueden meter la mano en el bolsillo, ni que este vaso vale dos pesos y es lo que está pasando...” “Ellos dicen que Dios y la patria me lo demande cuando van a jurar ...nosotros somos la patria, los ciudadanos somos la patria y nosotros se lo tenemos que demandar, que ellos nos den una explicación...” varón - mayores NES medio bajo y bajo.
- “Tendrían que informar de todo. A mí, hay cosas que no me interesan y hay cosas que sí, pero si no conozco ninguna...” mujer - menores NES medio típico y medio alto.

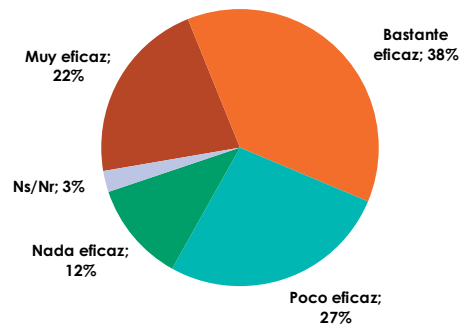
### Indicador 8.2

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

#### Información Recolectada

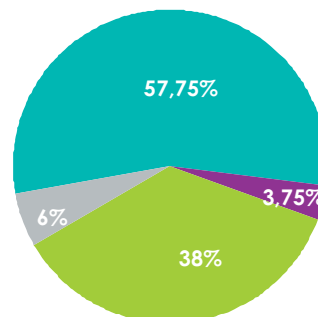
El 60% de los ciudadanos de Luján de Cuyo considera que el voto es una herramienta eficaz para lograr que los funcionarios rindan cuenta de sus decisiones y actos de gobierno, mientras que el 39% sostiene que el voto es ineficaz en tal sentido. Así, el 58% de los encuestados opina que votar en las elecciones es importante porque de esta manera se pueden cambiar las cosas, mientras que el 38% manifiesta que vota porque es obligatorio, pero considera que con el voto las cosas se modifican poco y nada.

**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?



**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



### 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).

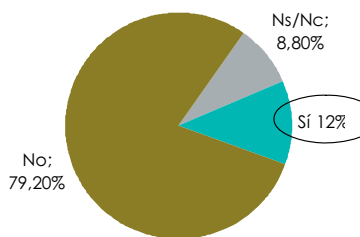
#### Información Recolectada

El propósito de este indicador es mostrar el real conocimiento que la ciudadanía de este Municipio tiene acerca de las reglas y procedimientos para exigir la rendición de cuentas a sus representantes. El 79% de los ciudadanos de Luján de Cuyo desconoce otras formas o procedimientos, más allá del voto, para exigir la rendición de cuentas a sus funcionarios. Puede constatar una correlación entre el nivel económico social de los entrevistados y el conocimiento que tienen de estas reglas y procedimientos: a medida que desciende el nivel económico social alcanzado, el desconocimiento aumenta.

Sin embargo, un 12% de los encuestados manifiesta conocer otras formas de rendición de cuentas y menciona como medios alternativos al voto, la organización de la participación ciudadana, las protestas,

los cacerolazos, ir a la municipalidad a exigir información como también, realizar petitorios. Por último, sólo un 33 % de quienes dicen conocer estos mecanismos los utilizan en la práctica.

**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?



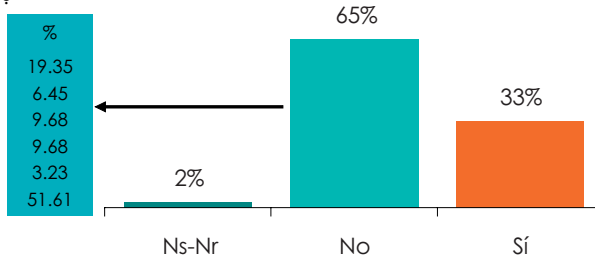
**Pregunta:** (sólo a quienes si conocen) ¿Qué otras formas o procedimientos para exigir la rendición de cuentas conoce?

- Participación ciudadana/reunirse/organizarse
- Protestas/cacerolazos
- Por contacto directo: ir a la municipalidad
- Recolección de firmas/petitorios
- Consultas populares/plebiscitos/elecciones
- Teniendo acceso a la información oficial/boletines oficiales
- Aparición de la información en los medios
- Gobierno provincial
- Acudir a la Justicia

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

**Pregunta:** ¿por qué no las utiliza?

- Falta de tiempo
- Cree que no soluciona nada
- Se burocratiza en el municipio
- No le importa
- No lo necesita
- Otros



**Pregunta:** ¿con qué frecuencia?

Frecuencia	%
Casi siempre	25.00
Frecuentemente	37.50
A veces	31.25
Casi Nunca	6.25

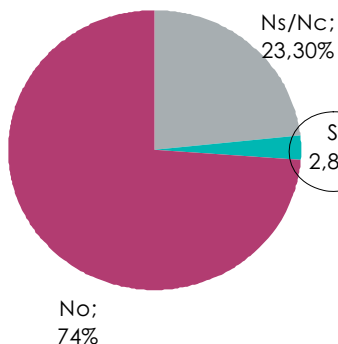
### Indicador 8.4

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

#### Información Recolectada

Los datos revelados por este indicador se encuentran estrechamente relacionados con los proporcionados por el anterior (8.3) y ratifican el desconocimiento que tiene la ciudadanía en materia de iniciativas ciudadanas destinadas a promover la rendición de cuentas. El 74 % de lujaninos desconoce que exista en esta ciudad alguna organización que se dedique a explicarle a la gente cómo hacer para lograr que los funcionarios del Municipio informen sobre los temas en los que estuvieron trabajando y qué hicieron por la comunidad.

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



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

- Asociaciones vecinales
- Uniones vecinales
- Foros vecinales
- Radio Luján





## Rendición de Cuentas

### Aspiración

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

El Gobierno del Municipio de Luján de Cuyo ofrece a la ciudadanía información sobre su gestión en diversos medios: radio, vía pública; mediante campañas de información, a través de gacetillas, partes de prensa o en su sitio de Internet ([www.lujandecuyo.gov.ar](http://www.lujandecuyo.gov.ar)). Asimismo, la normativa oficial municipal se publica en el Boletín Oficial de la Provincia de Mendoza, debido a que el Municipio no posee Boletín oficial.

El gobierno local publica información sobre el cálculo del presupuesto municipal, gastos y datos correspondientes a sueldos de sus empleados. Sin embargo, el 40% de los encuestados se siente insatisfecho con la información que brinda el Municipio y considera que éste debe informar más y mejor.

Los funcionarios no realizan informes de gestión periódicos y el 87% de los encuestados cree que la información ofrecida sobre el trabajo que hacen los funcionarios es insuficiente. Por lo tanto, es muy probable que todas las acciones que el gobierno emprenda, destinadas a la difusión de las tareas que desempeñan los funcionarios, encuentren una buena acogida entre los lujaninos.

### Aspiración

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

En Luján de Cuyo la rendición de cuentas es muy valorada: el 90% de los ciudadanos sostiene que quiere o necesita estar informado sobre el trabajo que hacen los funcionarios del gobierno municipal. Por un lado le adjudican valor al hecho de estar informados, y por el otro, el 82% considera que dicha información les permitiría controlar a los funcionarios con el objeto de que estos hagan bien o mejor su trabajo.

El 60% de los consultados considera al voto como herramienta eficaz para lograr que los funcionarios rindan cuentas de sus decisiones y actos de gobierno, aunque el 38% manifiesta que vota porque es obligatorio y considera que con el voto las cosas se modifican poco y nada. El 79% de los habitantes de Luján de Cuyo desconoce otras formas más allá del voto para exigir la rendición de cuentas, mientras que el 74% desconoce que existan en esta ciudad organizaciones que se dediquen a explicarle a la gente cómo hacer para lograr que los funcionarios municipales informen sobre los temas en los que estuvieron trabajando y qué hicieron por la comunidad. Debemos recordar que, al evaluar la primera aspiración, la exigencia periódica de rendición de cuentas resultó ser una de las formas mencionadas y valoradas para lograr que la política mejorara. En este sentido, constituye un desafío para toda la comunidad trabajar en la construcción de una ciudadanía pro activa y responsable, que conozca, utilice, difunda y exija la rendición de cuentas a sus representantes.



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

Desarrollo de la Audiencia Pública

Intervenciones y propuestas del Foro Cívico de Luján de Cuyo

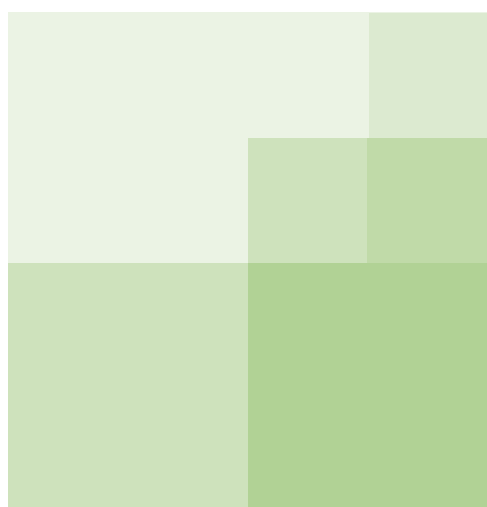
Gobierno Local

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 Luján de Cuyo

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 Luján de Cuyo fue convocada por el Gobierno Municipal y las organizaciones que integraron el Foro Cívico y 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 Luján de Cuyo.

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

## Reglamento de la Audiencia Pública<sup>42</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.

42. Este Reglamento le fue enviado a los integrantes del Foro Cívico de Luján de Cuyo 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

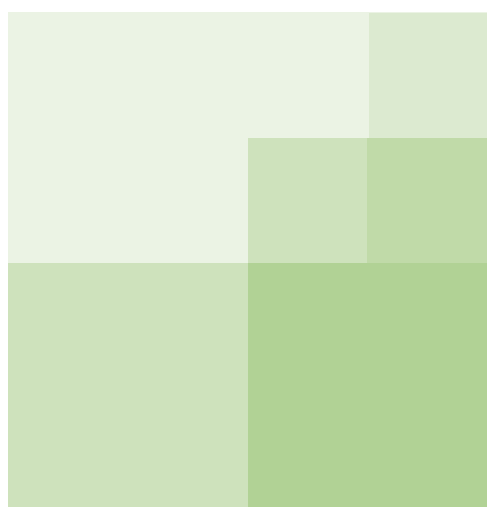
El **Informe de la Audiencia Pública** contiene la siguiente información:

- 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 de Luján de Cuyo se desarrolló en el Salón San Martín del Palacio Municipal (San Martín 250) en dicha ciudad, el martes 5 de julio de 2005 entre las 19.00 hs. y las 21:00 hs y contó con la presencia de aproximadamente 180 personas entre representantes del gobierno local, organizaciones de la sociedad civil y ciudadanos de Luján de Cuyo. Se encontraban presentes, el Sr. Intendente Municipal, Cdor. Omar De Marchi, el Coordinador del Área Gobernabilidad Democrática del Programa para el Desarrollo de Naciones Unidas, Lic. Julián Bertranou, la Coordinadora Nacional del Programa Auditoría Ciudadana, Lic. Pamela Niilus, parte del equipo técnico del PAC (Lic. Florencia Azubel, Responsable de la Región Sur, la Lic. Laura Escuder, Responsable de la Región Norte, la Lic. Noemí Pulido – Administradora Gubernamental), y funcionarios del equipo de gobierno municipal: entre ellos el Subsecretario de Gobierno, Sr. José Salcedo.

Los participantes que, de acuerdo al reglamento, hicieron uso de la palabra en la Audiencia Pública de Luján de Cuyo fueron los siguientes:

- 1) Sr. Intendente Municipal Cdor. Omar De Marchi
- 2) Sra. Rosa Milani
- 3) Sra. María de Portas
- 4) Sra. Graciela Vera Warro
- 5) Sr. Eduardo González
- 6) Sr. José Mercado
- 7) Sr. Lucio Palumbo
- 8) Sra. Paola Rodríguez
- 9) Sr. Antonio Abad
- 10) Sr. Pedro López
- 11) Sr. Víctor H. Babolene
- 12) Prof. Walter Cueto
- 13) Sra. Liliana Ruyk
- 14) Sr. Oscar Farina
- 15) Sr. Abelardo Ferreira
- 16) Sra. María Elena Savina
- 17) Sr. Juan López

La apertura de la Audiencia estuvo a cargo de la Coordinadora Nacional del Programa Auditoría Ciudadana, Lic. Pamela Niilus, quien agradeció el trabajo realizado por la sociedad civil y el gobierno local. Destacó el papel de la Universidad Nacional de Cuyo en la realización del trabajo de campo y la relevancia de esta experiencia. Señaló la importancia que tiene la transferencia de capacidades para la realización de la Auditoría en otros lugares del país, como el empleo de recursos humanos locales y manifestó el interés de continuar trabajando con Universidades de todo el país.

A continuación comentó brevemente la implementación del PAC en Luján de Cuyo y explicó el reglamento que se utilizaría para el desarrollo de la Audiencia Pública. El objetivo de la Audiencia es lograr, a partir de la reflexión sobre el Informe Preliminar, la presentación de propuestas que ayuden a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos de Luján de Cuyo. 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.

## Intervenciones Realizadas

A continuación se resumen las principales intervenciones de cada participante.

### Intervención inicial del Cdor. Omar De Marchi, Intendente Municipal

*“Buenas tardes, quisiera primero agradecer a todos, hay una concurrencia muy grande de vecinos y vecinas, representantes de distintas entidades del Departamento, les agradezco enormemente a las amigas y amigos que nos han acompañado en este proceso desde el comienzo. Agradezco especialmente a la Dra. Marta Oyhanarte, responsable del Programa a nivel Nacional, dependiente del Gobierno de la Nación. También a todos los que han participado a lo largo de este proceso de prácticamente un año, en los distintos talleres, grupos focales que se han ido desarrollando, para llegar a esta etapa en la que estamos hoy, la Audiencia Pública.*

*Quisiera brevemente dar mi impresión al comienzo, y luego dejarlos, para que haya una mayor objetividad en el desarrollo de la Audiencia. Primero mencionar que en estos tiempos de tanto desprestigio de la actividad pública en general, de tanto desprestigio de la actividad política en particular, hoy en día desarrollar actividades políticas es más o menos asimilable a un pecado capital y desarrollar una actividad en el ámbito público, ya sea en un Municipio, en el gobierno provincial, se transforma en una actividad poco menos que deshonrosa. Entonces en épocas donde suceden estas cosas, abrir las puertas y las ventanas de esta Municipalidad para que venga gente extraña al comienzo, ya que hoy son todos amigos, a meter las narices, a ver qué es lo que pasa. Es una decisión que dependía estrictamente de nosotros. De hecho en la provincia de Mendoza el único Municipio que se introdujo en este desafío es el Departamento de Luján de Cuyo. Estamos absolutamente convencidos de que tienen que mejorar las prácticas democráticas en este país, que se arrastran viejos vicios históricos y que se van heredando de generación en generación. Por eso llegamos a lo que llegamos en este país, en donde desconfiamos del vecino, del presidente de la Unión Vecinal, donde vivimos en la situación de desconfianza mutua. Entonces aceptar este desafío para nosotros significaba decir: “Bueno, esto es Luján con todas sus virtudes, que seguramente son pocas y con todos los defectos que seguramente son muchos, pero es lo que hay, créanmelo, hay muy buena fe y hay ganas de que las cosas mejoren. Por lo tanto, esto se hace para tratar de conservar todo lo bueno que pueda haber y para tratar todo lo malo, de los dos lados del mostrador, desde el lado del Estado y desde el lado del contribuyente. En las obligaciones que cada uno tiene como ciudadano, algunos cumpliendo funciones públicas y otros cumpliendo con la tarea de ciudadanos que debe ser una de las tareas más difíciles en una sociedad. En definitiva, el objetivo es mejorar lo que se hace mal. Y, básicamente, incorporar ideas, sugerencias para finalmente hacer cosas que habitualmente no se hacen.*

*Este era nuestro único desafío, abrir las puertas y ventanas de Luján, único Departamento en la Provincia que asumió esta responsabilidad, aún a costa de saber que hay muchos que mezclan finalmente los intereses políticos con los ciudadanos y se aprovechan de cualquier ámbito para hacer política y quizás, el móvil que tienen no sea el mejorar las instituciones, sino el ver cómo lleva agua para su molino. Aún así, siempre vamos a preferir abrir las puertas y las ventanas de esta Municipalidad para que las cosas se hagan mejor.*

*Reitero mi agradecimiento a ustedes que son los protagonistas y destinatarios finales de los errores y de los aciertos de esta Municipalidad.*

A continuación los participantes inscriptos como oradores:

### Sra. Rosa Milani– (Unión Vecinal Barrio Las Azucenas)

*“Buenas tardes, primero quiero felicitar a la Municipalidad de Luján por esta iniciativa y agradezco la oportunidad de poderme expresar.*

*Estamos próximos al aniversario del histórico 9 de Julio de 1816, día en que comienza la vida política en*

nuestro país. Debemos dar gracias a Dios por las riquezas que posee, con las cuales deberíamos vivir dignamente y mejor. Pero ¿qué hemos hecho los argentinos, mendocinos y lujaninos, para evitar que nuestro país esté enfermo? Si bien la responsabilidad recae en la clase política que nos ha representado, debe existir en nosotros el pueblo, impotencia y preocupación y, por lo tanto, deseos de revertir esta situación. Lo antes dicho tiene fundamento en lo que entre otros detalles, rescato del resultado de la Auditoría. En primer lugar en el punto “Participación Ciudadana en Políticas Públicas” dice que el 84% de los ciudadanos de Luján no pertenece a ninguna organización social, política, deportiva o religiosa; y en otra parte, menciona que el 55% afirma estar poco o nada interesado en reunirse con otras personas para buscar soluciones a problemas de la vida cotidiana. En pocas palabras, miren en qué nos hemos transformado: cómodos, egoístas, poco solidarios, no interesados por lo nuestro, en este caso en nuestro ámbito departamental, ni qué hablar en lo nacional. ¿Cómo vamos a lograr revertir lo que nos pasa si no participamos opinando, colaborando o trabajando? Recuerdo tiempo atrás, en los clubes, además del deportista estaba el padre que trabajaba, hoy se han transformado en guarderías y en las escuelas, las cooperadoras en clubes de madres, y en los barrios aún existen las Uniones Vecinales. Todos trabajando de algún modo, con vocación de servicio y desinteresadamente por un objetivo común. Me pregunto ¿qué nos pasa hoy? Que nos hemos dejado influenciar por políticas foráneas que de forma paulatina nos han transformado en un pueblo individualista y egoísta, porque de esta gente que se organizaba para lograr objetivos generosos y para el bien común, se podría rescatar a las personas que hoy deberían estar gobernándonos y, sin embargo, por esa desidia de no participar, estamos dejando lugar a los que como hoy son el fracaso y los generadores de la grave situación en que se encuentra nuestro país. Porque pueden anunciar ideas magníficas, pero no nos inspiran amor a Dios, a la Patria, al prójimo, a la familia, no sirven absolutamente para nada.

En cuanto al resultado del tema “Cultura Cívica Democrática”, el 45% expresó que no le importaría que llegara al poder un gobierno autoritario si este pudiera resolver los problemas del país en lo que hace a la seguridad y economía. ¿Queremos no tener miedo a la autoridad? Obremos bien y recibiremos de ella la estabilidad que necesitamos para vivir en paz. Es posible este resultado, sí. Porque cuando están estos tipos de gobiernos, aunque algunos no les gusten, se vive con más orden y seguridad, porque la libertad no es libertinaje, como dicen algunos, pero ¿porque debemos manejarnos con rigor siendo seres humanos? Nosotros no estamos en guerra, pero no vivimos en paz. Para transformar esta situación debemos participar sin violencia, pero con fortaleza, dejando nuestras ambiciones personales de dinero, poder y prestigio. No debemos juntarnos sólo porque somos de un partido político. En esta ocasión debemos aprovechar la Auditoría Ciudadana en el Departamento de Luján, para mejorar este pedacito de nuestro suelo y que se convierta en la primera piedra de un estanque para el bien de todos. Para terminar, donde está Dios, está el amor, donde está el amor, la verdadera libertad y en esa libertad, la auténtica democracia.”

### **Sra. María de Portas (Foro Vecinal Luján de Cuyo)**

En el Foro Vecinal de Luján de Cuyo hemos tratado durante todo este tiempo de colaborar y entregar la información que teníamos para que esta Auditoría se realizara lo mejor posible. Si bien los tiempos fueron cortos para la evaluación de este trabajo, seguiremos trabajando con la documentación que nos dejan y, a la brevedad, les mandaremos nuestro parecer.

A veces el ciudadano común no está preparado para entender un resultado en porcentajes, pero nosotros trataremos de hacerlo en el Foro y transmitirselos.

Esta Auditoría ha tenido oportunidad de canalizar la información conseguida para corregir algunas cosas y enterarnos de otras. No dejamos de reconocer que el haber accedido a esta Auditoría, como lo dijo el Sr. De Marchi, fue un acto de coraje de nuestras autoridades que valoramos.

- Deberíamos agotar todos los medios para convocar a todos los ciudadanos de Luján,

*convencerlos de que participar es colaborar para corregir lo que funciona mal y así mejorar nuestra calidad de vida, porque el hecho de no tener interés en asistir a las reuniones significa alejarse de las soluciones de los problemas de nuestra vida cotidiana y, en cambio, participar de las organizaciones, nos permitiría tener consenso para aplicar las ordenanzas que se emiten desde el Concejo Deliberante y exigir que se cumplan.*

- *Que se garantice la información y los servicios que presta el Municipio para poder acceder a ellos, mediante una publicidad local simple, volantes que podrían venir junto con las boletas de cobro, radial o con cartelera acá, en este salón San Martín donde todos los ciudadanos tienen acceso. Lo ideal sería tener un boletín verdadero, oficial, municipal, ya que Internet no es para el ciudadano común ni los diarios tampoco, por el gasto que esto significa.*
- *Que se controle que los empleados municipales sean idóneos para realizar las tareas por las cuales reciben determinada remuneración, y que podamos ubicar en su lugar de trabajo a todos los que vemos cobrando.*
- *Que las denuncias y pedidos de informes, puedan ser más directos al área que corresponda y no con toda la burocracia actual que hace que informen 3 o 4 meses tarde, y cuando llega ya es tardía y nula, si no lo archivan.*
- *Que los empleados sean elegidos por concursos claros y públicos para terminar con el clientelismo, para que consiga trabajo aquél que se esfuerza, es capaz y lo necesita realmente.*
- *Que los funcionarios rindan cuentas de su gestión y de su patrimonio al entrar y al salir de sus funciones en el Municipio y que sean publicados cumpliendo así la Ordenanza 1000 del año 96' del Concejo Deliberante.*
- *Que el hecho de que se desconozcan las reglas y procedimientos para exigir la Rendición de Cuentas, es deliberadamente producido por no publicitar debidamente nuestros derechos y obligaciones como ciudadanos para tener así la información de cómo se invierten nuestros impuestos.*
- *Que se promocióne la presencia de la ciudadanía a las sesiones del Concejo Deliberante a fin de poder evaluar el accionar de nuestros representantes y tener derecho a criticar y exigir.*
- *Que en el Municipio no se hacen las revisiones de cuentas de Tesorería en forma mensual como manda la Ley 1079.*
- *Que a principios del 2004 se aumentaron las tasas para la ampliación del cementerio en terrenos aledaños al mismo y que después de un año no se ha realizado nada, ni se creó una cuenta especial, cuando se crea una tasa para fines específicos (Ley 1079) y luego se prorroga, ahora por un año más, este descuento.*
- *Que no se tuvo en cuenta la devolución del recorte salarial ni la antigüedad de los empleados municipales como ya lo hizo la Provincia y todos los municipios de Mendoza.*
- *Que la notificación de esta Audiencia Pública se hizo recién ayer lunes 4 de julio de 2005, en los diarios locales, cuando el instructivo dice que debe llamarse 10 días previos a la Audiencia.*
- *Nuestro trabajo futuro en el Foro será convencer a los ciudadanos de Luján de que una democracia participativa es lo único que nos va a salvar para volver a los carriles de la normalidad. Conocer nuestros derechos y obligaciones debe ser nuestro lema a partir de hoy. Muchas gracias."*

**Sra. Graciela Vera Warro - (Asociación de Discapacitados Motrices de Luján de Cuyo ADIMOLU)**

*"Soy presidenta de esta Asociación que comenzó su labor hace 16 años en el Departamento de Luján de Cuyo. La misma trabaja con discapacitados de todos los niveles motrices, sensoriales y se encuentra en la Calle Guevara y Balcanera. Soy miembro titular del Concejo Nacional de Discapacidad representante del Nuevo Cuyo y miembro del Comité Ejecutivo Nacional de Discapacidad.*

Quisiera mencionar que la Municipalidad tiene un área específica de discapacidad. Asimismo, me gustaría dar lectura a los programas que están en vigencia. Estos son de la Nación, bajan a Provincia y de allí a los Municipios.

- Programa de Accesibilidad al entorno físico: facilitar la autonomía personal y el acceso a los recursos de la comunidad.
- Programa de Vivienda y Alojamiento: crear la oportunidad para que las personas con discapacidad escojan dónde vivir, cómo vivir y cómo organizar su vida.
- Programa de Integración a la Cultura: fomentar la participación dentro de la comunidad y la igualdad de condiciones.
- Programa de Integración al Deporte: fomentar la participación de la persona con discapacidad en las actividades deportivas, recreativas en el alto rendimiento y en igualdad de condiciones.
- Plan Sectorial de Salud: adecuar los servicios sanitarios y socio sanitarios de modo que den respuesta correcta a las necesidades de las personas con discapacidad o el riesgo de padecerla además de los problemas como el envejecimiento y la salud mental.
- Programa de Participación Familiar: prevenir la segregación y aislamiento de la familia, fomentando su formación e información, potenciando su participación en la educación.
- Programa para la Integración Educativa: racionalizar y diversificar los recursos humanos y materiales del sistema Educativo.
- Programa de Atención Educativa a alumnos con discapacidad: fomentar la integración de alumnos con necesidades de apoyo y asistencia generalizada en el sistema educativo.
- Plan Sectorial de Trabajo y Empleo: constituye globalmente una estrategia general para potenciar políticas activas de integración. Considera el acceso al empleo como la herramienta más adecuada y eficaz para lograr una vida personal digna en la que es fundamental la autonomía personal y economía como paso para alcanzar la plena integración social.

Para ampliar cualquier información pueden dirigirse a ADIMOLU. Gracias.”

### **Sr. Eduardo González – (Particular)**

“En primer lugar, quiero dar las gracias a todas las personas que han venido a esta Audiencia Pública. Soy soldado de Malvinas, estuve en la guerra, fui prisionero de guerra, y me llama mucho la atención los logros que ha hecho el gobierno nacional conjuntamente con la Municipalidad de Luján de Cuyo. Por un lado la invitación del gobierno nacional a participar de esta Auditoría y por el otro la Municipalidad de Luján aceptando. Porque para todo esto hay que tener coraje y valor, y más cuando estamos hablando de ciudadanía, del país, de la Patria y de todas las cosas que nos pertenecen como argentinos.

Simplemente quería hablar de los logros que he visto en los 5 años que estoy en este Municipio, que para mi fueron fundamentales. En primer lugar destacar la creación de la página web del Departamento de Luján de Cuyo. Esto realzó al Departamento y a la Provincia y permitió que nos conocieran. Es un logro porque la tecnología avanza tanto que la mayoría de los jóvenes y de los chicos la utilizan para investigar. La página web hoy es visitada por 5700 personas, y esto me parece positivo para un país. La página se está actualizando desde el 2001 hasta la fecha. Ahí tienen los gastos, los presupuestos, lo que gasta el Concejo Deliberante, lo que gasta la Municipalidad, los ingresos y egresos de este Municipio. Es el ciudadano el que tiene que participar, por eso cuando se hace esta Auditoría, invitan a una Audiencia Pública para la participación, me parece correcto.

En segundo lugar, me parece correcta la creación de la nueva biblioteca en el Departamento. A través de la actual directora, y de un conjunto de personas del Departamento se logró levantar una biblioteca; un lugar donde los jóvenes, que son parte de nuestra vida, parte de la ciudadanía

y parte de nuestro futuro, pueden llegar a aprender y buscar libros. Eso es un contacto muy directo de la Municipalidad con el ciudadano.

Voy a transmitirles un mensaje “...una vez los apóstoles le dicen a Jesús, Maestro ¿por qué te juntas con todos los que obran mal, por qué estás con ellos que no respetan la Ley, que en vez de hacer el bien van por el mal camino, y Jesús les respondió: es a ellos a quién los tengo que buscar porque a ellos son a quienes tengo que cambiar, ellos son los que tienen que cambiar la actitud, no Uds., que son buenos y que hacen cosas buenas.”. Lo que quiero decir es que las cosas buenas que ha hecho este Municipio, otros gobiernos no las destruyan”.

### **Sr. José Mercado – (Foro Cívico)**

“Ante todo quiero darle gracias a la Municipalidad y a Uds., por participar en esto. Yo quiero decirles que estoy muy contento y muy de acuerdo con esto. Porque los que conocemos el Departamento, el sistema democrático, necesitamos un poco estas cosas que hoy estamos viendo. ¿Por qué digo hoy? Porque quiero defender parte de lo que aquí se habla, en las encuestas, dice que una parte de los ciudadanos no está interesado en la política por los políticos, y yo no vengo a defender a los políticos, sino vengo a defender la democracia en sí, el sistema, los objetivos. En este país, nuestro objetivo es la democracia, para nosotros y para nuestros hijos. Los políticos son personas que pasan por este sector, son personas y yo creo que se equivocan. Lo hacen, y por ahí dicen los políticos mienten, muchos acá, o en cualquier parte del país, se equivocan por falta de conocimientos. Muchos políticos llegan a la política sin saber de política. Pero no es porque sean malas personas, ni sean los peores, ni porque los que estemos de este lado seamos los mejores, porque yo creo que es necesaria la creación de una escuela de hombres políticos, de democracias, esto es lo que hay que crear, una escuela de hombres para participar en política, para conocer al ciudadano. Yo creo que esto es importante, para poder nosotros conocer y esperar, porque esto ha sido una llegada a Luján, más allá de que hoy le toque de turno a este gobierno, les digo que esto es importantísimo. Más allá de la encuestas, de los números, de lo que podamos opinar, yo creo que nosotros tenemos que crear y defender la democracia. Porque podemos tener democracia por 100 años más si nosotros queremos, pero preparemos gente para estar en democracia.

Yo les quiero agradecer a las Licenciadas por poder estar en esto, y de mi parte les digo preparemos gente, preparemos al pueblo para todo este tipo de cosas, porque sin esto es imposible seguir. El objetivo de nosotros es tener democracia, libertad, porque aquellos que les ha tocado vivir el proceso, como algunos de nosotros que estamos acá, sabemos lo que es el proceso y lo que es democracia y libertad. Por eso, quiero felicitarlos en esta noche, al Municipio, a sus funcionarios en particular por lo que ellos han hecho y lo que están haciendo, y que sigan adelante con esto. Gracias.”

### **Sr. Lucio Palumbo – (Particular)**

“Buenas noches, gracias por este espacio que me han concedido, es de vital importancia esta Audiencia Pública y la democracia. Muchas veces escuchamos el discurso de que el gobierno autoritario fue mejor que la democracia que tenemos actualmente. Yo considero que tenemos que tener buenos funcionarios porque tenemos todos los cargos disponibles para construir una buena democracia, pero la verdad es que muchas veces tenemos problemas de Cultura Cívica y problemas de falta de entendimiento entre los soberanos, por corrupción, por falta de cultura cívica. Es muy importante que se esté realizando una Audiencia Pública. En nuestra provincia tenemos leyes que exigen Audiencia Pública, por ejemplo, cuando una actividad puede poner en riesgo la salud pública, como es el caso de la calidad de las aguas, se exige que se realice una Audiencia Pública, que todos los soberanos asistan a escuchar todas las propuestas de quienes pretenden utilizar recursos naturales. Nosotros vemos acá en el Departamento empresas que están utilizando recursos, que están extrayendo recursos importantísimos, no renovables y que manejan millones y millones de pesos que se están extrayendo de nuestra Patria, y no se ha realizado una sola Audiencia Pública para que los ciudadanos opinemos acerca de cómo se van a manejar esos recursos. Quiero destacar la importancia



de las Audiencias Públicas y que Dios quiera que continuemos realizándolas en el Departamento y en la Provincia, sobre muchos temas no solamente los ambientales o en este caso de la Auditoría, sino sobre temas que hacen a la vida cotidiana. Muchas veces estos temas pasan desapercibidos por falta de participación ciudadana, porque no solamente es culpa de los funcionarios, sino falta de participación ciudadana. Que la Municipalidad convoque permanentemente a Audiencias Públicas para poder construir una mejor democracia. Muchas gracias.”

### **Sra. Paola Rodríguez – (Concejal del Partido Demócrata)**

“La posición en que nos toca estar a nosotros los concejales es bastante particular, porque en teoría somos quiénes representamos a la gente, y lo que más me llamó la atención de toda esta evaluación que se estuvo haciendo es esto. Al principio tenía la percepción, o los políticos tenemos la percepción de que la gente desconfía de los políticos y, en esta evaluación, esto ocurre en un porcentaje mínimo, menos de 10 puntos, pero también se dice que en las ONGs o las organizaciones tampoco se confía, y creo que es un dato alarmante, porque no provocar participación o no participar de las instituciones, sea como político o sea como ciudadano, hace que no avancemos en temas que nos hacen bien a todos. De hecho nací en democracia y no conozco otra forma que no sea la democracia, recién pensaba en esta Auditoría que es sobre las Prácticas Democráticas y creo que partimos de la base de que existen prácticas democráticas. De hecho, en el Concejo Deliberante recibimos vecinos, a diario. Por ejemplo, hay Uniones Vecinales que no han presentado balances entonces nosotros tenemos que solucionárselo, por ahí a través de la Coordinadora de Uniones Vecinales, entonces nos vamos metiendo en otros temas que exceden a la misma función. Acá hay un montón de gente, o la mayoría de los que están sentados, que pertenecen a instituciones y esto me parece muy positivo, porque significa que nos interesa hacer un Luján mejor, la cuestión es cómo hacemos para que ustedes, que pertenecen a instituciones, nosotros que pertenecemos al Concejo, cómo hacemos para que otros entiendan y les guste participar, o entiendan que participar es necesario para poder avanzar en prácticas o en soluciones reales para todos y no soluciones que algunos pocos logramos definir. Cómo hacemos entre todos, políticos y ONGs, para solucionar este tema de la participación, que en la mayoría de los ítem, se ve reflejado de distinta manera, como que al ciudadano común no le interesa participar, simplemente intenta regirse según las normas que van dándose, y por ahí venía también la otra conclusión que yo sacaba de la Práctica normal de nuestro Concejo. Recibimos muchas excepciones, pero hasta qué punto estamos acostumbrados a cumplir las normas si muy a menudo también pedimos excepciones. Parece que desarrollamos normas que no se ajustan demasiado a nuestra realidad o a la realidad de la gente común; aunque tampoco recibimos la vuelta del otro lado, vuelvo a repetir son muy pocas las instituciones que vienen a quejarse porque una norma no les gusta, es muy raro ver que un ciudadano común venga y se queje porque hay alguna norma, quizás porque no la conoce. Quizás haya que implementar alguna otra metodología para hacer conocer las normas, yo creo que sería importante para poder avanzar en esta participación.

También se dijo que tenemos derecho a la información, eso es cierto, pero también hasta qué punto estamos estructurando las cosas y la información finalmente no llega a todo el mundo, la información del Estado tiene que ser para todos y por ahí volvemos a tener medio o mediaciones a través de las ONGs, y se sigue desvirtuando la información. Finalmente no hay una información directa y clara para la persona, sino que estamos metiendo en el medio un montón de tamices que no hacen que la información llegue clara y concreta, sino que cada uno va poniendo el color que más le gusta y la información, muchas veces, termina desvirtuada. Una norma que salió del Concejo Deliberante con una intención termina absolutamente desvirtuada. Por otro lado, volviendo a la participación ciudadana, muchas veces, y creo que en esto hablo en representación de nuestro Concejo, muchas de las normas que hoy están en vigencia, han sido impulsadas o solicitadas a través de una necesidad de los vecinos que han venido a plantear, que han impulsado un proyecto a través de algún Concejal y que se ha avanzado de alguna manera.

Creo que los lujaninos tenemos la necesidad de hacer que estas prácticas democráticas sean transparentes, y hoy, es una pequeña muestra de eso, pero a mí lo que me interesaría es que veamos entre todos cuál

*es la manera de escuchar lo que quieren o necesitan, todos los ciudadanos de Luján. Es importante que nosotros como Estado o Uds., como organizaciones o ciudadanos, veamos cómo hacemos para que estos canales de información sean claros, precisos y realmente puedan llegar a todos.”*

**Sr. Antonio Abad – (Particular)**

Estuvo ausente en el momento de ser llamado a exponer.

**Sr. Pedro López – (Particular)**

*“Yo no puedo hablar sobre el resultado del Informe en esta Audiencia porque recién los conocí a través del boletín el día domingo y no tuve el tiempo ayer de venir a buscar el Informe Preliminar, lo voy a conseguir, y daré mi opinión posteriormente.*

*Una cosa de lo que me preocupa de la información son, los resultados, sobre todo los referidos a la baja participación, cuando hablan del 84% nos hemos quedado cortos todavía, es mucho mayor la cantidad que no está participando. Hay un descrédito, como dijo el Sr. Intendente de la política, todo tiene actividad política, la actividad municipal, la actividad escolar y si seguimos por ese camino nos vamos a transformar en consumidores manejados por el mercado y no ciudadanos. Me sorprendí el 19 de febrero cuando compré el Diario “La Capital” de Mar del Plata, se publicaban ese día dos páginas donde estaba el resultado del ejercicio del Municipio de Villa Gral. Pueyrredón, se podía observar bien todo lo que se había gastado, en qué, de qué forma, era muy minucioso. Yo le había hecho una nota al Sr. Intendente, se la voy a dejar acá, para que vea el modelo de esto, porque de esta manera información sí llega al ciudadano y el ciudadano se interesa.*

*La otra cosa que quiero decir aprovechando que está la Licenciada, que representa al gobierno de la Nación, en los diarios se ha hecho público que el Parlamento Nacional, la Cámara de Diputados hace 4 meses que no funciona. Esto frente a una elección donde se va a elegir los nuevos Diputados Nacionales, causa risa y desprestigio. Lo hago llegar como ciudadano, no solamente de Luján sino como ciudadano del país, yo quiero que las instituciones funcionen, porque si no funcionan las instituciones en la cabeza por más que hagamos esfuerzos acá abajo. Es meritorio el trabajo y lamento no haber participado más, pero creo que hay que dar también el ejemplo desde arriba.”*

**Sr. Víctor H. Babolene (particular)**

Estuvo ausente en el momento de ser llamado a exponer.

**Prof. Walter Cueto –(Universidad Nacional de Cuyo)**

*“Yo voy a participar con un formato algo diferente. Si bien soy vecino, ciudadano de este Departamento, en realidad en esta oportunidad, gracias al esfuerzo del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, de la Subsecretaría y la actitud de apoyo decidido del Municipio de Luján, nosotros desde la Universidad hemos podido realizar la tarea de campo, el estudio, que significó acercarnos a escuchar las opiniones de un grupo de esta comunidad. En este sentido quiero hacer algunas reflexiones que voy a tratar de ajustar al tiempo que tengo.*

*La primera es la siguiente, sin ninguna duda esto que estamos haciendo es un comienzo no es el final de nada, entendamos, que la Auditoría Ciudadana y esta forma de trabajo en una Audiencia Pública debiera ser una actividad mucho más frecuente de lo que nosotros estamos acostumbrados, debiéramos vernos en este tipo de instancias de manera mucho más frecuente, con nuestros concejales y nuestras autoridades municipales, del Ejecutivo Municipal. En consecuencia, me parece que tenemos que ser capaces de auto organizarnos de manera que estas Audiencias no necesariamente dependan de la convocatoria del Programa Nacional.*

En segundo lugar, desde el rol que hemos cumplido nosotros como responsables técnicos en el relevamiento, creo que tenemos que hacer una reflexión acerca de lo que significa esta herramienta de la Auditoría Ciudadana. Ustedes, habrán visto que en los últimos tiempos, producto de los tiempos electorales, la confrontación, el conflicto, aparece como si fuera la esencia de la política. Y esto no necesariamente tiene que ser así. Nosotros lo que hemos visto, hemos vivenciado y queremos trasladar a ustedes, como equipo técnico esta noche, es que la Auditoría Ciudadana es una metodología de trabajo que nos reconcilia. En primer lugar nos reconcilia entre nosotros como ciudadanos, porque nos enseña a trabajar entre nosotros, a escucharnos. Y en tercer lugar, la otra cosa importante es que las autoridades que también tienen que hacer un aprendizaje, aprenden a escuchar al ciudadano. En este sentido, digo que hemos hecho una experiencia fantástica, que significa poner en marcha un proceso con una metodología, que hemos podido comprobar, da resultados; pero si pretendemos tener resultados finales hoy, esto será imposible de conseguir, tenemos que ser consecuentes en el tiempo.

La otra cosa que quiero decir es que esta es una herramienta que todos los dirigentes políticos deben poner en marcha, por favor aprópiense de ella, es fantástica, nosotros hemos visto cómo la gente encuestada de este bendito Departamento nos agradecía porque hacíamos una encuesta de casi 120 preguntas y ellos se daban cuenta de que no les estábamos preguntando por quién iba a votar, sino qué opinaba sobre su Departamento, sobre su gobierno, y de cómo se sentía él en este régimen.

Entonces, señores dirigentes todos, me incluyo también en esto desde la Universidad, tenemos que aprender a apropiarnos de estas herramientas que se están desarrollando hoy en el campo de las Ciencias Sociales.

En este sentido, quiero decirles que lo que más nos impresionó a nosotros fue que los encuestados nos agradecían que los hubiéramos consultado. Y ustedes, saben que esas consultas eran aleatorias, podrían haberle tocado a él como a otro. Lo cierto es que ellos agradecían la participación. En consecuencia, les digo que no hay caída de la participación, sino caída de las herramientas, de los modos para participar.

El gran desafío acá es cómo levantamos, cómo construimos esas herramientas para participar. La prueba está en que cuando uno le pregunta a la gente sobre su vivencia, sobre su visión, efectivamente la gente tiene cosas para decir. Cuando la gente de este Departamento ha dicho que el valor de la democracia es la libertad, que el valor de la democracia es la solidaridad, me ha verdaderamente conmovido, darme cuenta la claridad que tiene el ciudadano sobre este tipo de temas.

En este sentido, aliento a que efectivamente el Municipio y el Programa nos ayuden a seguir trabajando en esta línea con el ofrecimiento del equipo técnico de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Cuyo, que está a disposición de Uds., para seguir haciendo estas tareas. Gracias.”

### **Sra. Liliana Ruyk –(Federación de Uniones Vecinales de Potrerillos)**

“Buenas noches, encantada de conocerlos, nosotros representamos a 17 Uniones Vecinales del Departamento de Potrerillos. Nos enteramos esta mañana y no pudimos compartir el Informe de lo debatido con anterioridad en este Foro Abierto. Me han dado la oportunidad, les agradezco mucho, de poder inscribirme para decir unas muy breves palabras, comprometiéndome a participar en un futuro con esto, para poder ayudar y trabajar en nuestra problemática. Nuestra problemática sería muy extensa de nombrar, nos encontramos lejos del Departamento, no hay infraestructura de teléfonos subterráneos, porque saben ustedes que esa es una zona de muchos vientos y necesitamos cableado subterráneo, por que nos quedamos automáticamente sin luz cuando hay vientos de 140 kilómetros, con oscilación de 4 metros. Merecemos como ciudadanos, si salimos con la familia por esa ruta tener señalización en ese sector, que diga “cuchilla”, tendría que decir “deformación en el pavimento”, por la ondulación de los movimientos tectónicos, pero es la falta de mantenimiento a lo que me refiero.

Nosotros somos 17 Uniones Vecinales que desde hace un año y medio estamos conversando en forma permanente, cada 15 días para fortalecer esa zona. Si vamos a traer turismo, necesitamos que la gente se incorpore, no que se aisle. Nosotros no queremos desalojar a la gente de Potrerillos que es la legítima. Tienen

que estar incorporados, hay que darles educación, para tratar al turismo, y es fundamental educarlos. Yo pido un plan de educación para esa gente para ayudarlos a ponerse al tanto con los tiempos. Creo que hay que focalizar esos emprendimientos chiquititos comerciales y familiares, en forma particular para hacer algo turístico. Que se haga todo en conjunto, no vinimos a criticar, vinimos a sumar nuestro apoyo, vinimos a ofrecernos abiertamente para trabajar con Uds. Gracias.”

### **Sr. Oscar Farina – (Unión Vecinal N° 13 de Diciembre)**

*“Buenas noches, muchas gracias por invitarnos a participar. Voy a leer un pequeño memorial en forma personal más que como representación del Barrio en que habito.*

*Auditoría Ciudadana -Calidad de las prácticas democráticas en municipios.*

#### 1.- Comentarios preliminares:

*No hemos trabajado en la etapa previa de elaboración de propuestas, debido ello a la falta de comunicación, razón ésta por la que participamos solamente en el cierre del día de la fecha.*

*No obstante, estamos agradecidos de poder participar aún en esta instancia y también orgullosos por ser el único Municipio de la Provincia en receptar la iniciativa, que esperamos en un futuro cercano se extienda a todos los rincones del país y como método de trabajo permanente.*

*Los porcentajes desalentadores –en algunos tópicos- que arroja el trabajo final en nuestro Departamento Luján de Cuyo no son obra de la casualidad o indiferencia, sino que responden a la realidad concreta de que la gente se siente ajena o no se siente parte del sistema, por el hecho mismo de que se la ignora a la hora de tomar decisiones desde el poder político.*

#### 2.- Necesidad de reformas en la Ley Electoral y de la Constitución Nacional:

*Propuesta:*

- a) Es imperioso erradicar definitivamente el sistema de “listas sábanas” en todo el territorio nacional para que exista una verdadera representación ciudadana.*
- b) Se hace necesario modificar el sistema de elección de candidatos por el monopolio exclusivo de los “aparatos” partidarios, que finalmente no responden al interés de la gente sino del partido que los eligió “a dedo”, o peor aún, de una sola persona (dirigente).*
- c) Los partidos políticos podrán continuar con sus prácticas pero implementando el sistema de “tachas”, de modo que el votante pueda elegir uno solo de la lista (con ayuda de la informática, en igualdad con los candidatos independientes.*
- d) Permitir a personas independientes presentarse por fuera de los partidos políticos en igualdad de condiciones (vale decir en forma personal).*
- e) Prohibir toda propaganda partidaria y personal (radial y televisada), solamente podrá el candidato propuesto mostrar sus propuestas y antecedentes (currículum vitae), mediante impresos en lugares apropiados.*
- f) Este formato o procedimiento enumerado en los puntos precedentes se utilizará para la elección de concejales (embrión o célula del sistema): uno por cada barrio o distrito (respetando la proporcionalidad del más pequeño en número), de modo que cada rincón del país se encuentre representado, sin duda saldrá elegida la mejor gente o con mejores condiciones.*
- g) Del seno de cada Concejo Deliberante se elegirán dos concejales, electos entre los propios miembros para integrar la Legislatura de la Provincia (Diputados y Senadores) y, de cada uno de estos cuerpos, se elegirán de igual modo dos miembros para representar a la provincia en el orden nacional (Diputados y Senadores). De esta manera, todas las provincias estarán representadas en forma horizontal e igualitaria.*
- h) Permitir la reelección solamente mediante la ratificación por el embrión o célula en que fuera electo.*

- i) Instrumentar la revocatoria de mandatos mediante la firma del 20% de los electores de la elección primaria.
- j) Instrumentar la publicidad de todos los actos de gobierno en todos los niveles, en forma rápida, universal y gratuita.

*Mientras no se pongan en práctica nuevas formas de representación ciudadana, la democracia seguirá siendo meramente formal. Muchas Gracias.”*

#### **Sr. Abelardo Ferreira – (Particular)**

*“Es un placer encontrarme acá, lamento haberme enterado media hora antes que iniciara esto, realmente no he podido elaborar sobre ninguna de las temáticas que me parecen extremadamente interesantes. Yo creo que la única manera de consolidar la democracia es con más democracia. Yo quisiera creer que la democracia es un proceso en continua evolución, por eso creo que tenemos que pasar de una democracia representativa a una democracia netamente participativa en la que permanentemente se participe de todos los actos de gobierno, contribuyendo con ideas y aportes. Políticos que no le tengan ningún miedo a abrir las puertas de los Concejos Deliberantes y de las reuniones de comisión para escuchar; siempre el aprendizaje en política se hace a través del otro. Nunca hay que tener miedo de escuchar al otro, donde uno puede realmente aprender y consolidar. Hay algo de esta encuesta que me preocupó mucho, cuando menciona que al 45% de los ciudadanos no le importa un gobierno autoritario. Yo creo que justamente ahí aparece la contradicción fundamental, porque no se puede hacer democracia con autoritarismo, la democracia significa aprendizaje a través de otro. Eso es fundamentalmente preocupante, pero es parte del resultado de toda una política que nosotros tuvimos, de un proceso, de la dictadura, donde lo importante era el no te metás, hubo desaparecidos y se cortó un proceso natural de desarrollo democrático. Entonces a eso no tenemos que tenerle miedo; a lo que sí le tenemos que tener miedo es al autoritarismo porque impide el desarrollo de la democracia. Nada más.”*

#### **Sra. María Elena Savina – (Particular)**

*“Muchísimas gracias. El Sr. De Marchi, dijo que él había abierto las puertas del Municipio, cosa que no había sucedido en otros Municipios, pero se abrieron a medias. No se hizo una apertura para que participaran todos los habitantes de Luján, a veces no es que la gente no quiera participar, sino que si viene a una sesión de Concejo, se encuentra con las puertas cerradas, alguien que está apoyado detrás, como diciendo “acá no podés entrar”, los que ya conocemos sabemos que podemos entrar, pero la mayoría de la gente no sabe eso. Entonces no entra, no escucha, no sabe. Por supuesto que esa actitud es hecha adrede para que el ciudadano tenga miedo, entonces no se ha hecho una convocatoria.*

*Nosotros escuchamos, a dos personas que trabajan en el Municipio, también a la Concejal Demócrata, que dice por ejemplo que las normas que se elaboran en el Concejo a veces llegan todas dadas vueltas a la opinión pública. Para que no lleguen dadas vueltas el concejal tiene que caminar la calle, tiene que salir, juntarse con los vecinos, como hacemos las personas que estamos al frente de una Unión Vecinal o de un Foro Vecinalista, que nos juntamos con nuestros vecinos, que sabemos qué problema tiene. Los concejales no lo hacen, creo que en este momento hay una sola excepción. Entonces no conocen a la gente, no conocen la calle, porque no están haciendo las cosas bien.*

*Quiero sumar una frase del Rector de la Universidad de Buenos Aires, la voy a hacer mía y dice que nuestra vida depende de la calidad de vida del otro. Gracias.”*

La Coordinadora interviene mencionando que el auditorio puede realizar preguntas sobre el desarrollo del Programa en forma escrita y acercarla. Preguntas que tengan que ver con la implementación, consultas sobre las encuestas.

**Sr. Juan López – (Unión Vecinal “Cuadro Estación”)**

*“Mi nombre es Juan López, hijo de bolivianos, eternamente agricultor, pertenezco a Ugarteche, Sur del Departamento de Luján de Cuyo. Mi principal aspiración esta noche, es poder hablar el mismo idioma de Uds. La realidad es una, tenemos que seguir aportándole a la democracia, no importa el color de piel, la estatura, el perfil. No importa la formación que tengamos en la parte intelectual. Mi deseo en este momento es poder aportar. Allí donde vivo, conozco la pobreza muy de cerca, conozco el hambre, sé lo que es la marginación. Yo creo que construir la democracia no es tarea fácil, estamos hablando nada más ni nada menos de aquello que a través de los siglos, de la historia no se pudo concretar, que es la justicia social.*

*Yo quiero alentar a aquellos que trabajan por la democracia, en especial al Sr. Omar De Marchi, no lo quiero felicitar, lo quiero alentar, porque está cumpliendo con la función para la que ha sido elegido, y para la cual lo preparó el padre cuando lo mandó al colegio, que lo motivó a estudiar. En una comunidad humilde, de agricultores, tenemos necesidades infinitas, permanentemente hay necesidades en todos los sectores de la sociedad. Yo al igual que muchos participantes me enteré ayer de este foro y no sé qué otros títulos tiene, pero en definitiva la construcción para mí es una.*

*Insisto, no felicito a nadie, quiero alentar a aquellos que trabajan por la democracia, por la comunidad, por Luján de Cuyo, que hace muchísimos años yo no veía surgir, a pesar de que tiene muchísimas falencias. Soy uno de los que vivo protestando, porque falta esto, porque falta aquello, porque esto no tiene continuidad, pero yo creo que estamos en buen camino, creo que estamos marchando bien, no significa que estemos bien. Hablo un poco de memoria de lo que le pasó a Japón, Hiroshima – Nagasaki, recuerdo un poquito así a través de la literatura, lo que le pasó a España. Hay muchos pueblos y, entre ellos, estamos nosotros, no somos la excepción, necesitamos pasar un poco de hambre, pasar un montón de pruebas fuertes para poder superarnos. Yo sé que Argentina, gracias a Dios, me ha tocado nacer en esta tierra, es un país fuerte, hay muchísima gente que tiene inteligencia y esperemos que la sepan aprovechar para el bien de esta tierra.*

*Espero que lo poco que yo le pueda haber puesto a esto, también sirva para engrandecer y mejorar la democracia.”*

**Preguntas realizadas por el público**

1. *En el Foro Cívico de Luján no ha participado el distrito Chacras de Coria, distrito con problemas serios a nivel ambiental. ¿Cómo se seleccionaron las asociaciones y /o los encuestados?*

*Respuesta del PAC: Son dos cosas distintas, primero para el Lanzamiento local y para el Foro Cívico hubo una amplia convocatoria desde el gobierno local se invitó a participar a todas las organizaciones, hubo difusión en los diarios, en las radios, hubo invitaciones directas a las asociaciones; no hubo ningún tipo de selección ni restricción para participar.*

2. *¿Quisiera saber si vamos a tener acceso a los términos vertidos en esta Audiencia?*

*Respuesta del PAC: Nosotros, como Unidad Ejecutora del PAC nos comprometemos en 15 días a enviar un informe con todo lo que aquí se dijo hoy, va a ser enviado a todo el Foro, a todas las organizaciones, a todas las personas que nos hayan dejado sus datos. Por favor si Uds. lo quieren recibir dejen un teléfono, una dirección postal o un correo electrónico.*

3. *¿Cómo se puede hacer para seguir participando y tener la información de los resultados?*

*Respuesta del PAC: Este Informe Preliminar, está disponible aquí en el Municipio y también la Subsecretaría para la Reforma Institucional y Fortalecimiento de la Democracia lo puede enviar. Si Uds., tienen acceso a Internet, está en la página del programa, [www.auditoriaciudadana.gov.ar](http://www.auditoriaciudadana.gov.ar). Y una vez que tengamos la devolución de Uds., si están de acuerdo con el informe de la Audiencia Pública que vamos a enviar, se imprime el definitivo. (Si consideran que en este Informe Preliminar falta información o hay algún error en algún dato, les pedimos por favor nos acerquen sus observaciones para que nosotros podamos corregirlo)*

4. *¿Cuándo llegó el Boletín Auditoría Ciudadana al Departamento Luján de Cuyo y por qué no se repartió antes?*

*Respuesta del PAC: El Cuadernillo o Boletín llegó al Municipio hace una semana. El Informe Preliminar de Resultados fue enviado a las organizaciones que participaron en el Foro Cívico, por correo electrónico.*

5. *Después del resultado y análisis de esta Audiencia, ¿qué programa sigue? ¿Cuáles son los sistemas, o bibliografías para incentivar la participación ciudadana?*

*Esta pregunta fue respondida por la Lic. Noemí Pulido responsable del área de articulación y cooperación del PAC. La funcionaria señaló la importancia de haber utilizado instrumentos de participación (Foro Cívico, Audiencia Pública) durante el desarrollo del Programa, e hizo hincapié en la posibilidad de continuar trabajando en forma conjunta, comunidad y gobierno local en los temas que consideren de interés, ya sea para fortalecerlos o modificarlos. Indicó que la Subsecretaría brindará el asesoramiento necesario, para acompañar los emprendimientos, y desafíos que la comunidad de Luján de Cuyo asuma. Insistió en el trabajo conjunto de la comunidad y el gobierno local, en la identificación de temas y en aunar fuerzas en la elaboración de proyectos comunes. En este sentido, mencionó que el Programa Auditoría Ciudadana, brindará el acompañamiento y la orientación necesaria, así como bibliografía e instrumentos teóricos y metodológicos, siempre que la comunidad proponga desafíos consensuados previamente. Asimismo, señaló el interés que desde el PAC se asigna, a la continuidad del Foro Cívico de Luján de Cuyo, y la preocupación por reflexionar sobre los resultados del Informe Preliminar de la Auditoría en Luján de Cuyo, como elementos de construcción de una democracia práctica, reiterando que la construcción de la democracia es un trabajo conjunto de las sociedades y sus gobiernos.*

## Cierre de la audiencia

El cierre de la Audiencia estuvo a cargo del Lic. Julián Bertranou, Coordinador del Área de Gobernabilidad del PNUD, y de la Coordinadora Nacional del PAC, Lic. Pamela Niilus.

El Lic. Julián Bertranou, señaló la importancia del Programa Auditoría Ciudadana y su impacto sobre la gobernabilidad, el desarrollo social y la superación de la pobreza. Definió la Gobernabilidad como la capacidad que tiene una comunidad para definir objetivos y cumplirlos en el tiempo y la capacidad de establecer consensos. Destacó la importancia del Programa de Auditoría Ciudadana que el PNUD apoya. Señaló que el PAC brinda la posibilidad de ver a las sociedades (comunidad y municipio) de forma completa, a su gente, su grado de involucramiento y compromiso, su espíritu democrático, su capacidad de llegar a acuerdos. Remarcó que muestra la foto actual de una sociedad y, en este sentido, afirmó que se plantea el desafío de continuar el proceso participativo, de mejorar aquellas cosas que se han detectado como debilidades y continuar trabajando en las fortalezas, para permitir luego de un tiempo, por ejemplo dos años ver, las transformaciones. Concluyó diciendo que el gran desafío de todos los argentinos es la posibilidad de establecer acuerdos, más allá de las diferencias de criterios, para construir juntos una sociedad basada en consensos a largo plazo.

Por último, agradeció a la Municipalidad, destacando su audacia y compromiso al haberse sumado al PAC, y pidió al gobierno local que continuara comprometiéndose en el desarrollo de otras actividades futuras. Recalcó la seriedad del trabajo realizado por el equipo de la Universidad Nacional de Cuyo y valoró especialmente al Profesor Cueto. Finalmente, el Lic. Bertranú felicitó al Gobierno Nacional y al Programa Auditoría Ciudadana, dirigido por la Dra. Marta Oyhanarte, por los logros obtenidos. Reconoció al público presente y señaló la numerosa concurrencia a esta Audiencia, manifestando su satisfacción personal y el deseo de que el futuro muestre reunidos a todos los actores involucrados en la construcción y fortalecimiento de la democracia.

La Lic. Pamela Niilus, agradeció al Sr. Julián Bertranou, el apoyo brindado por el PNUD al PAC mediante el financiamiento de gran parte de los Municipios de la 2° Etapa. Señaló como dato alentador la existencia de gran cantidad de propuestas, aunque algunas de ellas excedían la jurisdicción del gobierno local,

y destacó la importancia de continuar trabajando juntos sobre los resultados del Informe de la Auditoría Ciudadana en Luján de Cuyo.

Reflexionó sobre el aprendizaje y ejercicio que implica dialogar, escuchar al otro, destacando que esperaba que este fuera el comienzo de nuevos encuentros en esta comunidad que posibiliten este ejercicio para la transformación y el fortalecimiento de las instituciones. Señaló el papel constructivo que desempeñó la Universidad acercándose a la comunidad y trabajando con ella, uniendo el conocimiento académico, con la gestión cotidiana de la democracia.

Mencionó algunas diferencias entre diálogo y debate:

- El diálogo es colaborativo: dos o más personas trabajan juntas para lograr una comprensión común.
- El debate es oposicional: dos partes se oponen entre sí tratando de probar que el otro está equivocado.
- En el diálogo, el objetivo es encontrar un terreno común.
- En el debate, el objetivo es ganar.
- En el diálogo, uno busca los puntos fuertes de la posición del otro.
- En el debate, uno busca las fallas y flaquezas de la posición del otro.
- El diálogo asume que muchas personas tienen partes de las repuestas y que juntos pueden integrarlas en soluciones que funcionen.
- El debate asume que hay una sola respuesta correcta y que alguien la tiene.

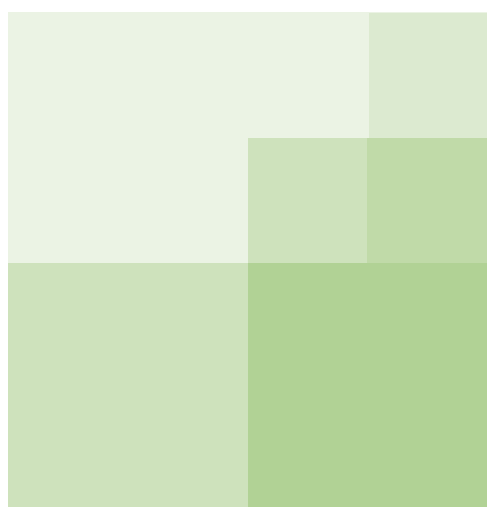
Así, señaló su deseo de que el diálogo que comenzó a generarse en esta Audiencia Pública permita la participación de toda la comunidad de Luján de Cuyo y sea el comienzo de un nuevo proceso que permita mejorar la calidad de la democracia.

La Coordinadora Nacional del Programa Lic. Pamela Niilus, 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 Subsecretaría 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 por su participación.



## TERCERA PARTE

### Propuestas del Foro Cívico de Luján de Cuyo





<b>PROPUESTAS DEL FORO CIVICO LUJÁN DE CUYO</b>	
<b>Organizaciones de la sociedad civil y ciudadanos particulares</b>	
<b>Sra. Rosa Milani (Unión Vecinal Barrio Las Azucenas)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprovechar la Auditoría Ciudadana en el Departamento de Luján para mejorar la calidad de nuestra participación ciudadana.</li> </ul>	
<b>Sra. María Portas (Foro Vecinal Luján de Cuyo)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agotar los medios para convocar a todos los ciudadanos de Luján para fomentar la más amplia participación posible en los asuntos públicos.</li> <li>• Promover la creación de un Boletín Oficial Municipal</li> <li>• Realizar publicidad local de los servicios y la información que presta el Municipio, por ejemplo mediante volantes adjuntos a las boletas de cobro, cartelería o avisos radiales.</li> <li>• Implementar controles para empleados municipales que garanticen la idoneidad para el puesto.</li> <li>• Establecer mecanismos simples y directos para efectuar denuncias y pedidos de informes.</li> <li>• Seleccionar a los empleados públicos mediante concursos públicos.</li> <li>• Implementar la rendición de cuentas de la gestión de forma pública</li> <li>• Difundir los derechos y obligaciones de los ciudadanos</li> <li>• Promover la presencia ciudadana en las sesiones del Concejo Deliberante para poder evaluar el accionar de los representantes y tener derecho a formular pedidos y reclamos.</li> <li>• Que se efectúen las revisiones de cuentas de Tesorería en forma mensual como indica la Ley 1079.</li> <li>• Que se cree una cuenta especial para la ampliación del cementerio para depositar los aumentos de tasas requeridos para ese fin específico.</li> <li>• Que se realice la devolución del “recorte salarial” del mismo modo en que lo hizo la Provincia y todos los municipios de Mendoza.</li> </ul>	
<b>Sr. José Mercado (Foro Cívico)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear una escuela de formación política y ciudadana para formar y preparar a ciudadanos y ciudadanas con vocación política y a dirigentes, para que estén bien capacitados y en mejores condiciones para trabajar por el bien común</li> </ul>	
<b>Sr. Lucio Palumbo (particular)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentar la cultura cívica</li> <li>• Implementar el Instituto de la Audiencia Pública para abordar temas que son de interés de la ciudadanía (ejemplo medio ambiente, calidad de las aguas, otros )</li> </ul>	
<b>Pedro López (particular)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicar en los medios el resultado del ejercicio y los gastos realizados por el Municipio en forma bien detallada.</li> </ul>	
<b>Prof. Walter Cueto (Universidad Nacional de Cuyo)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar con más frecuencia metodología participativas como la Auditoría Ciudadana, para facilitar un contacto más asiduo entre concejales, autoridades del ejecutivo y ciudadanos.</li> <li>• Difundir metodologías facilitadoras de la reconciliación, para sustituir la cultura de la confrontación.</li> <li>• Promover la apropiación por parte de los vecinos, de herramientas de participación ciudadana, y mejorar los modos de participación.</li> </ul>	
<b>Sra. Liliana Ruyk (Federación de Uniones Vecinales de Potrerillos)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover la inclusión de todos los sectores sociales en el fomento del turismo.</li> </ul>	

<b>PROPUESTAS DEL FORO CIVICO LUJÁN DE CUYO</b>	
<b>Organizaciones de la sociedad civil y ciudadanos particulares</b>	
<b>Sr. Oscar Farina (Unión Vecinal N° 13 de Diciembre)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrumentar la publicidad de todos los actos de gobierno en forma rápida, universal y gratuita</li> <li>• Promover diversas reformas a la Ley Electoral (enumera diez propuestas específicas).</li> </ul>	
<b>Sra. María Elena Savina (Particular)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover una mayor difusión de las actividades y una más amplia convocatoria de modo de garantizar la participación de todos los lujaninos.</li> <li>• Promover “caminatas” de los concejales por la comunidad, de modo de facilitar el contacto de los concejales con los vecinos.</li> </ul>	
<b>Organismos del gobierno local</b>	
<b>Sra. Paola Rodríguez (Concejal Partido Demócrata)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar una modalidad que permita a la ciudadanía conocer más las normas que elabora y sanciona el Concejo Deliberante.</li> <li>• Desarrollar canales de información claros, precisos, que puedan llegar a toda la ciudadanía.</li> <li>• Consensuar entre todos, una metodología que promueva y garantice un modo de escuchar mejor a los ciudadanos.</li> </ul>	







