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

Villa La Angostura

Provincia de Neuquen
República Argentina

Diseño Integral: Andrés Bermejo Fernández DG • bfandres@gmail.com / 0054-11-4861-9886 • (Ciudad de Buenos Aires- Rep. Argentina)

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, prepara 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 AUDITORÍA CIUDADANA

Lic. Pamela Niilus
Directora de Fortalecimiento de la Democracia
Coordinadora Nacional del Programa

Dra. Marcela Lacueva Barragán
Coordinadora Técnica

Lic. Noemí Pulido
Responsable Articulación y Cooperación

Lic. María Laura Escuder
Responsable Región Norte

Dra. Marisa Pugliese - Lic. Santiago Mónaco
Responsables Región Centro

Lic. Florencia Azubel
Responsable Región Sur

Equipo Técnico

Sra. Sandra Bassano
Lic. Alejandro Belmonte
Dr. Christian Cao
Prof. Laura Colombo
Lic. Valeria González Balaguer
Dra. Romina Grinberg
Tec. Indiana Piazzese
Lic. Diana Scialpi
Lic. Christian Silveri

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

CONSEJO ASESOR DEL PROGRAMA

ETAPA 3

Academia

GUILLERMO O'DONNELL
Universidad de Notre Dame (EU)

JORGE VARGAS CULLELL
Universidad Nacional de Costa Rica

CARLOS ACUÑA
Universidad de San Andrés

ANTONIO BATTRO
Academia Nacional de Educación

SERGIO BERENSZTEIN
Universidad Torcuato Di Tella

BERNARDO BLEJMAR
Universidad de Belgrano

MARCELO CAVAROZZI
Universidad Nacional de San Martín

WALTER CUETO
Universidad Nacional de Cuyo

OSVALDO IAZZETTA
Universidad Nacional de Rosario

ANA MARÍA MUSTAPIC
Universidad Torcuato Di Tella

DANIEL ZOVATTO
Internacional IDEA (Costa Rica)

Organizaciones de la Sociedad Civil

CENTRO DE IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA EQUIDAD Y EL CRECIMIENTO
Nicolás Ducoté

FUNDACION CAMBIO DEMOCRATICO
Graciela Tapia
Lilia Goday

Índice general

Introducción 13

Primera Parte - La Auditoría Ciudadana en Villa La Angostura 15

Datos sobre el Municipio 17
Ubicación Geográfica 19
Información Demográfica 22
Información Social y Económica 23
Información Institucional 28

Protagonistas de la Auditoría Ciudadana 29
Foro Cívico de Villa La Angostura 31
Gobierno de Villa La Angostura 33

Cronología de la Auditoría Ciudadana 35

Acuerdos del Foro Cívico de Villa La Angostura 39

Métodos de recolección de la información 47
Grupos Focales 49
Encuesta Domiciliaria 49
Entrevistas a Referentes de la Comunidad 50
Cuestionarios a Docentes y Alumnos 51
Recopilación y Análisis de Registros Administrativos y Documentación del Municipio 51

Iniciativas y Proyectos del Foro Cívico de Villa La Angostura 53

Segunda Parte - Evaluación de la Calidad de las Prácticas Democráticas 59

Cultura Cívica Democrática 61
Indicador 1.1 64
Indicador 1.2 67
Indicador 1.3 69
Indicador 1.4 70
Indicador 1.5 70
Indicador 1.6 72
Indicador 1.7 72
Indicador 2.1 75
Indicador 2.2 77
Evaluación y Conclusiones 81

Participación Ciudadana en las Políticas Públicas 83
Indicador 3.1 86
Indicador 3.2 87
Indicador 3.3 89
Indicador 3.4 89
Indicador 4.1 90
Indicador 4.2 91
Indicador 4.3 91
Indicador 4.4 92
Indicador 4.5 94
Evaluación y Conclusiones 95

Trato al Ciudadano 97
Indicador 5.1.....100
Indicador 5.2.....102
Indicador 5.3.....102
Indicador 6.1.....103
Indicador 6.2.....104
Indicador 6.3.....105
Evaluación y Conclusiones 107

Rendición de Cuentas 109
Indicador 7.1.....112
Indicador 7.2.....112
Indicador 7.3.....112
Indicador 7.4.....114
Indicador 7.5.....116
Indicador 8.1.....117
Indicador 8.2.....118
Indicador 8.3.....118
Indicador 8.4.....118
Indicador 8.5.....119
Indicador 9.1..... 120
Indicador 9.2..... 120
Indicador 9.3.....121
Indicador 9.4..... 122
Evaluación y Conclusiones 123

Tercera Parte - Audiencia Pública 125

Audiencia Pública 127

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: expuso la debilidad de nuestras instituciones democráticas y mostró que, en nuestro país, la ciudadanía carece de medios eficaces para exigir a quienes gobiernan que rindan cuentas de sus acciones y desconoce o no posee los recursos para defenderse y reparar los daños que se derivan de las violaciones a sus derechos. También reveló que las oportunidades institucionales para participar en las decisiones públicas son escasas y, cuando existen, poco relevantes.

Entre los antecedentes comparados que estudiamos, nos dedicamos, sobre todo, a 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 de nuestros logros se debe a estos antecedentes. Sin embargo, a diferencia de Costa Rica donde la iniciativa surgió de la sociedad civil y la experiencia se realizó al mismo tiempo, en todo el país, 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 continúa 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 *objetivos específicos* del Programa son:

a) proporcionar a la ciudadanía y al gobierno local una imagen detallada de las fortalezas y debilidades de su convivencia democrática;
b) desarrollar las capacidades ciudadanas para participar crítica e informadamente en los asuntos locales;
c) resaltar la existencia de buenas prácticas democráticas, difundirlas y facilitar su intercambio

Los municipios constituyen la instancia de poder formal más próxima a los ciudadanos y de mayor potencial para actuar y articular las instituciones públicas y la comunidad. El Programa busca brindarles a la ciudadanía y a los gobiernos locales un mapa de fortalezas y debilidades elaborado sobre la base de sus propias deliberaciones y opiniones, y un conjunto de 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**, 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 ella se sustenta el sistema legal que establece y respalda los derechos y libertades de las personas y que prohíbe cualquier ciudadano o institución del Estado esté por encima de la ley[1].

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

El *trato al ciudadano* es el modo que adquiere la interacción entre funcionarios y ciudadanos y refleja la capacitación de los agentes públicos y el respeto a la dignidad de las personas. Este trato, no debería definirse como bueno o malo, sino como trato democrático[2]. Esto significa que esta interacción, debe reunir dos condiciones: que esté sujeta a un marco legal y administrativo aprobado mediante normas democráticas y que reconozca y respete la dignidad de todas las personas[3].

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 el grado en que la ciudadanía exige esa información.

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), con el auspicio del PNUD.

La Segunda Etapa fue co-financiada por el Gobierno Nacional y el PNUD a través del DGTTF (Democratic Governance Thematic Trust Fund) Fondo Temático Fiduciario para Gobernabilidad Democrática 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), **Gualeguaychú** (Provincia de Entre Ríos), **Roque Sáenz Peña** (Provincia de 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).

La Tercera Etapa cuenta con el aporte del Gobierno Nacional y una contribución de fondos del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Su implementación se subdividió en dos grupos de municipios. El primero incluyó a **Yerba Buena** (Tucumán), **Concepción del Uruguay** (Entre Ríos), **Monte Caseros** (Corrientes), **San Luis** (San Luis), **San Fernando del Valle de Catamarca** (Catamarca), **Crespo** (Entre Ríos), **Villa General Belgrano** (Córdoba) y **Villa La Angostura** (Neuquén). El segundo grupo está aún en pleno desarrollo y comprende a **Bragado** (Buenos Aires), **Villa Gesell** (Buenos Aires), **General Belgrano** (Buenos Aires), **Balcarce** (Buenos Aires), **Firmat** (Santa Fe), **Rosario** (Santa Fe), **Diamante** (Entre Ríos), **Villaguay** (Entre Ríos), **Malargüe** (Mendoza), **Guaymallén** (Mendoza), **Lavalle** (Mendoza) y **Curuzú Cuatiá** (Corrientes).

Al momento de escribir estas líneas hemos iniciado la cuarta etapa del Programa incluyendo otros municipios a lo largo y ancho de la República Argentina a fin de cumplir con el objetivo propuesto de abarcar en la presente gestión del gobierno nacional, una cantidad de localidades que representen en conjunto, a 13 millones de habitantes, es decir, al 30% de la población total del país.

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

PRIMERA PARTE

LA AUDITORÍA CIUDADANA EN VILLA LA ANGOSTURA

Datos sobre el Municipio

Protagonistas de la Auditoría Ciudadana

Cronología de la Auditoría Ciudadana

Acuerdos del Foro Cívico de Villa La Angostura

Métodos de Recolección de Información

Iniciativas y Proyectos del Foro Cívico de Villa La Angostura

PRIMERA PARTE

Datos sobre el Municipio

Datos sobre el Municipio

Ubicación Geográfica[1]

La localidad de Villa La Angostura está ubicada al sur de la Provincia del Neuquén a 435 Km. de la capital provincial y a 1.624 Km. de Buenos Aires. Villa La Angostura es capital del Departamento Los Lagos y se sitúa al borde noroeste del Lago Nahuel Huapi, sobre los faldeos de los cerros Bayo, Inacayal y Belvedere, en plena cordillera patagónica.

Historia[1]

El actual territorio de Villa La Angostura estuvo habitado desde el siglo XVI por diversas comunidades aborígenes. A finales del siglo XIX se inició el asentamiento de los primeros pobladores agrícolas y ganaderos de pequeña escala que, para comunicarse y abastecerse, debían realizar largos viajes a caballo a Chile por el paso Puyehue o a Bariloche siguiendo la huella que bordeaba el Nahuel Huapi.

En el año 1902 fueron definidos los límites territoriales con Chile y esta zona quedó bajo soberanía argentina. El Gobierno Nacional decretó la creación de la Colonia Pastoril Nahuel Huapi y organizó la entrega de tierras a colonos que, provenientes en su mayoría de Europa, arribaron a la zona y sentaron las bases del futuro desarrollo regional. Uno de los primeros en llegar fue el italiano Primo Capraro, quien se convirtió en el principal promotor de este territorio.

1. Fuente: www.villalaangostura.gov.ar

Poco a poco, la población fue en aumento y también sus necesidades.

"En esa época se sembraba mucho, trigo, avena, cebada, papa, cebolla, repollo, arveja, haba, zanahoria, hasta cáñamo se daba, de todo. Para conservar para el invierno se hacía un pozo en la tierra bien hechito y adentro se le ponían los repollos, las verduras, todo para conservarlos para el invierno, entonces se hacía como un tinglado por arriba del pozo poniendo palos enterrados en el suelo y apoyados unos con otros hacia el centro, eso se lo tapaba con barro y champas de pasto y se hacía una puerta para entrar y entonces allí se conservaba todo bien y duraba hasta la otra primavera."

Fragmento del relato de la Sra. Paula Antriau[2].

A partir de 1930 se inició en la región un proceso de desarrollo económico y social que se sostuvo a lo largo de todo el siglo.

"… Yo siempre considero que nuestra historia es la historia del Nahuel Huapi en conjunto. En esa época ya había un aserradero, una pensión, un viejo hotelito, un boliche de ramos generales. La gente vivía dispersa en poblaciones, dedicada a las tareas rurales, a la siembra, a la cría de animales y a tejer sus medias. Una vida muy dura, muy difícil, sin un camino, sin una escuela".

(Conrado Meier, noviembre de 2005)

El primer servicio público de la comunidad fue la oficina de correos y telégrafos que permitía disminuir el aislamiento que sufrían los habitantes de la comarca. En el año 1932, Villa La Angostura inauguró la primera escuela primaria.

Historia de la Escuela Nº 104 de Neuquén.

" El 6 de julio de 1928, por expediente Nº 12478- I- 928, se resuelve la creación de la escuela Nº 104 de Neuquén en el paraje denominado Correntoso, efectuándose la fundación de la misma con fecha 2 de mayo de 1932 (…) con una inscripción total de 58 alumnos (37 Varones y 21 Mujeres)."

"Empieza funcionando en un edificio construido por la policía del Departamento (…) Tenía éste las siguientes comodidades: una construcción de 8 m por 3 m con piso de madera y cielo raso de tablas sin ensamblar. Además un galpón de palo a pique de 4 m por 5 m con techo de coihues que apenas atajaba los rayos de sol. Este fue el lugar donde se instaló el aula."

"Con fecha 16 de agosto de 1933, se la declara comprendida en la denominación escuela "de frontera" (…) El curso 1933-34 se inicia con 29 alumnos, llegando al segundo mes a 39, en el mes de marzo se completa la inscripción quedando el último día del mes con 58 alumnos."

"Se inicia el curso lectivo 1934-35 con una inscripción de 31 alumnos que llega en el segundo mes a 47 alumnos. En el curso lectivo 1935-36 la inscripción alcanza a 39 alumnos y terminan 27 alumnos"

Fragmento del Libro de Bitácora del maestro Sergio Pérez[3].

"En la escuela estábamos todos juntos, no había grados separados como ahora. Tampoco teníamos libros, nos daban una hojita chica y allí escribíamos y al otro día leíamos lo que habíamos escrito. Aprendimos el silabario, los grandes próceres de la patria, a escribir cartas, a hacer cuentas…"

Fragmento del relato de la Sra. Clotilde Carmoney[4].

El 15 de Mayo de 1932 se firmó el Acta Fundacional de "Villa La Angostura", acontecimiento que incentivó el desarrollo de la zona. La localidad tomó este nombre porque los primeros asentamientos se realizaron en "la angostura" o istmo de la península Quetrihué.

2. *"Pioneros de los Lagos Andinos"* de Arlette Neyens. Tomo I, 2da. Edición de la autora, Neuquén, 2003. Obra declarada de Interés Cultural por el gobierno de la Provincia del Neuquén.
3. *"Pioneros de los Lagos Andinos"* de Arlette Neyens. Tomo II, 1ra.edición de la autora, Neuquén, 2001.
4. *"Pioneros de los Lagos Andinos"* de Arlette Neyens, op.cit.

En el año 1934 se sancionó la Ley Orgánica 12.103 de Parques Nacionales por medio de la cual el Estado Nacional debe crear, mantener, desarrollar y gestionar un ***Sistema Nacional de Áreas Protegidas*** como una de las herramientas de conservación fundamentales para el mantenimiento de la diversidad biológica y del patrimonio natural y cultural de la Argentina. En ese contexto se creó, el mismo año 1934, el Parque Nacional Nahuel Huapi, de gran valor ecológico y paisajístico, que protege una extensa área representativa de la región andina del norte de la Patagonia, en tierras donadas por el Perito Francisco P. Moreno.[5]

Un amplio plan de desarrollo permitió dar fuerte impulso a toda la región. Se realizaron obras públicas, surgieron emprendimientos privados y se adoptó un estilo de montaña para las construcciones.

1934 (*)

"Una época terminaba, la de los esforzados colonos pioneros y su actividad agro pastoril de subsistencia, y otra comenzaba. Para bien o para mal, según como se mire, la existencia de los viejos pobladores cambió para siempre. Ya no pudieron disponer en libertad de las tierras para pastoreo de sus haciendas, ni de la madera de los bosques, ni siquiera de los peces que abundaban en ríos y lagos. Todo quedó protegido y reglamentado puesto que el fin supremo era el cuidado de los recursos naturales para el futuro, y que los miles de visitantes que vendrían pudieran disfrutar de ellos a perpetuidad.

Una idea, una propuesta, casi una obsesión definía a la época que comenzaba, resumida en una palabra de maravillosas, casi mágicas connotaciones: el turismo.

El nuevo organismo, en una casi inédita modalidad de eficiencia y ejecutividad prácticamente desconocida para la lenta y engorrosa burocracia estatal, planificó, ejecutó y desarrolló tal cantidad de emprendimientos y obras que, aún hoy, a más de medio siglo de aquella epopeya, causan admiración.

Solamente en el transcurso de los primeros cuatro años se abrieron, a fuerza de hombres y de herramientas manuales, casi quinientos kilómetros de caminos por la difícil geografía regional, se construyeron puentes, instalaciones portuarias, edificaciones de servicios y cantidades de obras menores. En el pueblo grande se levantó un hospital, escuelas, un enorme y lujoso hotel, fue adquirida una moderna motonave de gran porte y otras embarcaciones menores.

Se realizó la traza urbana de media docena de villas satélites….Para el caso de la localidad cuya historia se trata de recrear en este escrito, fueron construidos todos los edificios de servicio público en un especial estilo de arquitectura desarrollado por la institución. Edificios que por la belleza estética de su concepción y la calidad de los materiales empleados, aún hoy son motivo de admiración".

(*) Conrado Meier (mimeo, 2005) Fragmento de la novela histórica sobre Villa La Angostura y reconocimiento a la obra de la Administración Nacional de Parques Nacionales.

"Llegaron los años ´30. En el ´34 se sancionó la Ley 12.103 de Parques Nacionales que trajo muchísimo trabajo y progreso a la zona, no me canso de repetirlo. Con la crisis del ´30 se había terminado la primera época de la colonización -yo la llamo- agro- pastoril de subsistencia…".

"Realmente, Parques Nacionales hizo en cuatro años una obra impresionante y cambió el enfoque, el proyecto de la zona: de esta economía agro- pastoril y de subsistencia, se pasó a apostar al turismo..."

Conrado Meier, noviembre de 2005

"El primer hito histórico fue la creación de la institución Administración de Parques Nacionales de la Argentina en el ´34. Eso dio un gran impulso a la infraestructura, por ejemplo, el muelle es obra de Parques Nacionales, las oficinas de los guardaparques, los Juzgados de Paz y varias construcciones más como el Hotel Angostura. Parques Nacionales fue un gran motor..."

Werner Diem, diciembre de 2005

Tiempo después -mediante un decreto del Poder Ejecutivo Nacional- la capital del Departamento de los Lagos de la Provincia del Neuquén fue trasladada desde el paraje Nahuel Huapi a Villa La Angostura.

La ciudad continuaba su crecimiento y la sociedad se complejizaba. En enero de 1946, por impulso de un grupo de residentes, se creó la primera Comisión de Vecinos y la actividad comunal se fortaleció con la Comisión de Fomento de Villa La Angostura.

5. Fuente: www.parquesnacionales.gov.ar

En 1966, finalizó la construcción del camino carretero a Chile por el paso Puyehue y se inauguró el primer hospital de la zona. En 1970, se creó la primera escuela secundaria y se pavimentó la avenida de acceso al puerto. Posteriormente, se instalaron el teléfono y la televisión, mientras empezaba a desarrollarse el centro de esquí del Cerro Bayo.

A mediados de la década de 1980, la pavimentación de la ruta que conecta esta ciudad con Bariloche permitió a Villa La Angostura iniciar una "segunda etapa histórica" de gran crecimiento.

> *"El camino, el asfalto a Bariloche, fue muy importante. Pensé que el asfalto era solamente para nosotros, para llegar más rápido a Bariloche, para ir al médico, para ir al dentista, para hacer compras, no pensé que ese asfalto iba a traer tanta gente. Yo pensé que, en un principio, el asfalto iba a formar un pueblo de paso, un pueblo de paso para Chile, de paso a San Martín, de paso a Bariloche, no pensé que la gente iba a venir a instalarse. Eso fue una sorpresa para mí…".*
>
> **Evelina Lasowski, noviembre de 2005.**

Esta etapa se caracterizó por el incremento de la población, el impulso a nuevas obras públicas como la usina eléctrica, la red de gas y los barrios de viviendas y un auge sin precedentes de infraestructura edilicia. Las políticas de planificación fueron orientadas a sostener el desarrollo del lugar sin dañar el entorno natural ni el patrimonio histórico de la región que constituyen su gran atractivo.

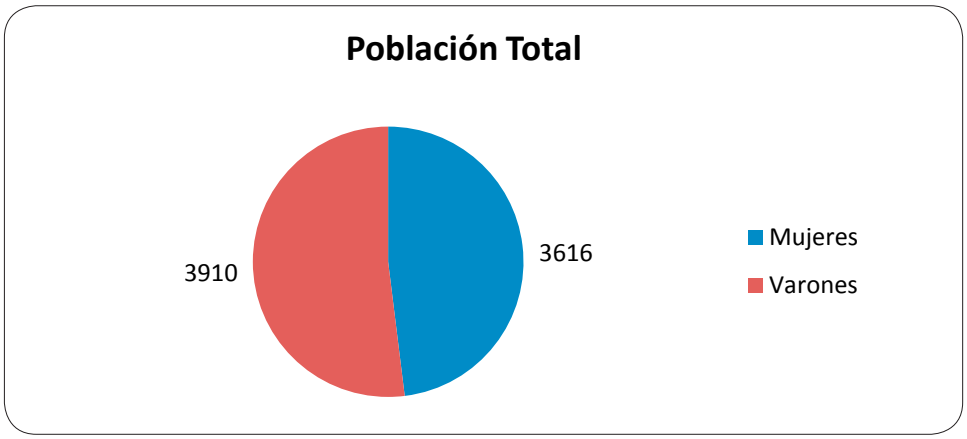
En la actualidad, todos los esfuerzos se centran en el desarrollo y la proyección futura de Villa La Angostura y en el propósito de conservar su encanto de pequeña- gran aldea.

Información demográfica

Como consecuencia de la relevancia turística que adquirió en los últimos años, Villa La Angostura es hoy una localidad caracterizada por un acelerado proceso de crecimiento demográfico. La apertura de la ruta que la une a la ciudad de San Carlos de Bariloche y la crisis social en 2001-2002 incidieron en este proceso dado que un porcentaje importante de ciudadanos comenzó a optar por zonas alejadas de los cascos urbanos como lugar de residencia, buscando nuevos horizontes laborales signados por la tranquilidad y la seguridad.

Según datos del último Censo Nacional de Población, Hogares y Vivienda del año 2001, la provincia del Neuquén tenía 474.155 habitantes, de los cuales 7.526 correspondían a Villa La Angostura.

El total de la población se distribuye de la siguiente manera:



Mujeres	Grupos de Edad	Varones
15	**85 y más**	8
22	**80 a 84**	18
28	**75 a 79**	30
56	**70 a 74**	44
75	**65 a 69**	84
74	**60 a 64**	88
113	**55 a 59**	157
179	**50 a 54**	177
200	**45 a 49**	215

Mujeres	Grupos de Edad	Varones
235	**40 a 44**	291
292	**35 a 39**	306
308	**30 a 34**	347
311	**25 a 29**	323
298	**20 a 24**	280
309	**15 a 19**	315
367	**10 a 14**	426
364	**5 a 9**	420
370	**0 a 4**	381

Los datos proporcionados por el Registro Civil de la localidad, desde 1991 hasta 2003, indican los siguientes cambios en el origen poblacional.

AÑO	MOVIMIENTO MIGRATORIO				
	NATALIDAD	REGISTRO DE CAMBIOS			
		CAMBIO DE DOMICILIO	DE NEUQUEN	DE OTRAS PROVINCIAS	EXTRANJEROS
1991	106	340	Sin especificar	Sin especificar	29
1992	100	322	Sin especificar	Sin especificar	42
1993	102	357	Sin especificar	Sin especificar	88
1994	125	430	Sin especificar	Sin especificar	90
1995	114	351	141	210	46
1996	103	252	117	135	25
1997	Sin datos	Sin datos	Sin datos	Sin datos	Sin datos
1998	112	523	180	343	16
1999	132	757	346	411	28
2000	141	775	462	313	23
2001	268	936	Sin especificar	Sin especificar	26
2002	142	808	259	549	Sin datos
2003	149	1212	390	822	Sin datos

Un gran número de núcleos familiares no realizan su registro de residencia correspondiente por diversos motivos: algunos son trabajadores golondrinas, en gran medida empleados de la construcción que se han afincado precariamente en la zona; otros emprendedores, en su mayoría de nacionalidad chilena, optan por radicarse en la localidad, en domicilios de parientes o amigos y no se registran como unidades familiares independientes; otros grupos familiares que han pasado a integrar la población económicamente activa (PEA) local, terminan volviendo a su lugar de origen como consecuencia de las dificultades para obtener una vivienda. En resumen, muchos hogares no llegan a realizar los cambios domiciliarios correspondientes por las permanentes movilizaciones de una vivienda a otra e incrementan de esa forma las diversas modalidades de “sub- registro” poblacional.

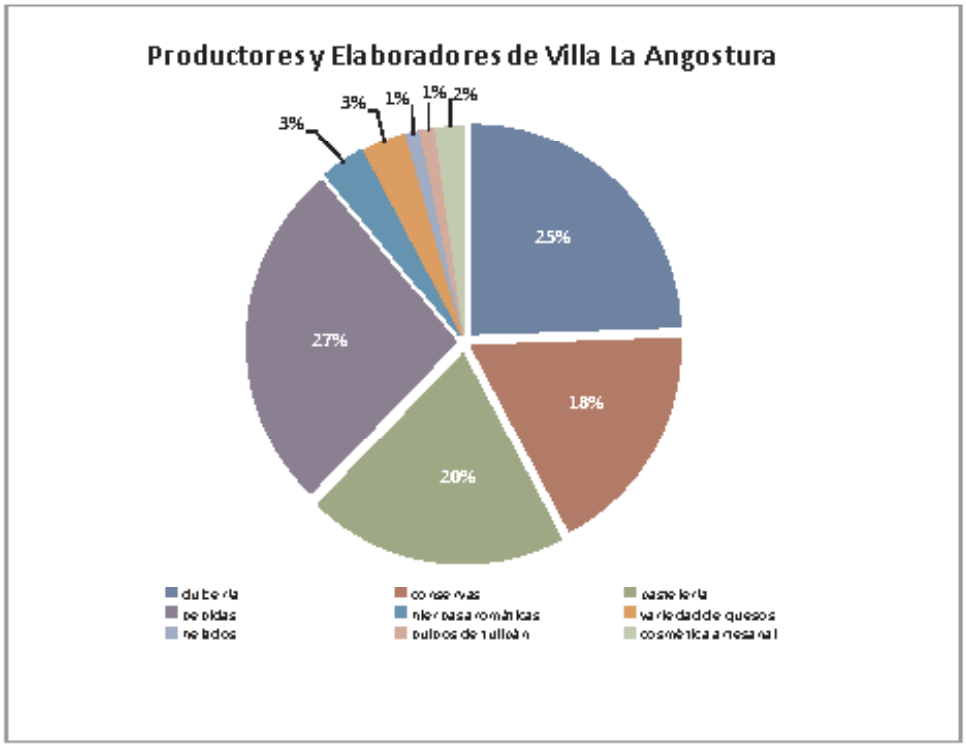
También se puede observar que el aumento de la población se agudizó a partir del año 2000 como consecuencia del crecimiento económico de la provincia –verificado principalmente en los hidrocarburos, la producción de frutas en el valle y la actividad turística- que favoreció las migraciones desde grandes centros urbanos y, en menor porcentaje, de población interna de Neuquén[6].

Información Social y Económica

En la estructura económica local, el turismo juega un rol fundamental. Esta actividad implica una dinámica que trasciende la mera prestación de servicios turísticos. Por ejemplo, moviliza:

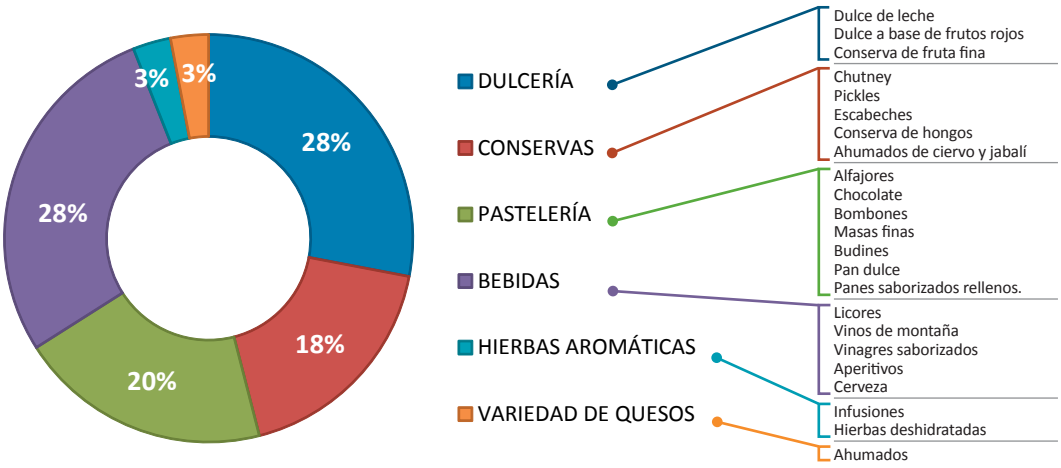
- *El comercio local*, reflejado en la existencia de 761 habilitaciones comerciales que incluyen desde los aserraderos, que brindan un servicio a la construcción, hasta los alojamientos turísticos[7];
- *La construcción*, que experimenta desde el 2003 un fuerte incremento en la cantidad de metros cuadrados edificados, gran parte de ellos para emprendimientos turísticos[8];
- *Los sectores primarios* que favorecen el desarrollo de unidades productivas familiares en las que cada uno de sus miembros se desempeñan como verdaderos artesanos de todo el proceso productivo que se inicia con la compra de los diversos insumos y finaliza con su comercialización en el mercado.

Esta dinámica integral está orientada a la valorización del trabajo familiar, artesanal y de conservación de la cultura y la idiosincrasia local que se refleja en el producto final. La cantidad de unidades de producción familiares relevadas en Villa La Angostura asciende a setenta y se estima que trabajan cuatro personas en cada una de ellas.



6. Fuente: Municipalidad de Villa La Angostura. Secretaría de Turismo y Producción. Informe Socioeconómico. 2005
7. Datos proporcionados por el Municipio (Departamento de Comercio).
8. Datos proporcionados por el Municipio (Secretaría de Obras y Servicios Públicos).

Productores y Elaboradores de Villa La Angostura[9]



Principales Actividades Productivas[10]

El perfil del desarrollo local de Villa La Angostura tiene un marcado eje vinculado al turismo y actividades afines. De este modo, la totalidad de las unidades de servicios, comerciales y productivas se inscriben bajo la común denominación de PyMES, muchas de las cuales ofrecen servicios de hotelería y gastronomía turística.

La actividad económica más relevante en la localidad -el turismo -se desarrolla fundamentalmente sobre la base de la iniciativa privada (de origen externo, en términos de volúmenes de capital comprometido, y de origen local, en términos de inversiones de menor porte y de gerenciamiento y provisión de servicios al turista). Constituye la mayor fuente de puestos de trabajo y de ingresos económico- financieros. A esto se suman actividades relacionadas con la construcción de emprendimientos turísticos; con el comercio y numerosas actividades vinculadas a prestaciones de servicios a terceros (servicios de hotelería y gastronómicos, transportes para paseos y excursiones de turismo aventura, deportes y pesca y actividades artísticas y artesanales) y el empleo en ámbitos gubernamentales.

De este modo, se puede hablar de una economía que integra el empleo público y las actividades turísticas y comerciales y también de una economía que genera empleo temporario, no registrado, asociado principalmente a la construcción. Los actores sociales que no están contemplados bajo ninguna de estas modalidades de trabajo conforman su economía familiar a través del Estado, siendo beneficiarios de los distintos programas sociales nacionales y provinciales.

Al mismo tiempo, cabe señalar que - en el marco de un mercado mundial altamente competitivo e integrado - diversos emprendimientos de la región afrontan el desafío de crecer, diversificando productos y mercados. A tal efecto, configuran alianzas estratégicas con centros internacionales que se constituyen en la alternativa para concretar numerosas iniciativas y proyectos por parte de las PyMES locales.

9. Datos proporcionados por el Municipio (Jefatura de Producción Municipal).
10. Fuente: Municipalidad de Villa La Angostura. Secretaría de Turismo y Producción. Informe Socioeconómico. 2005

Educación

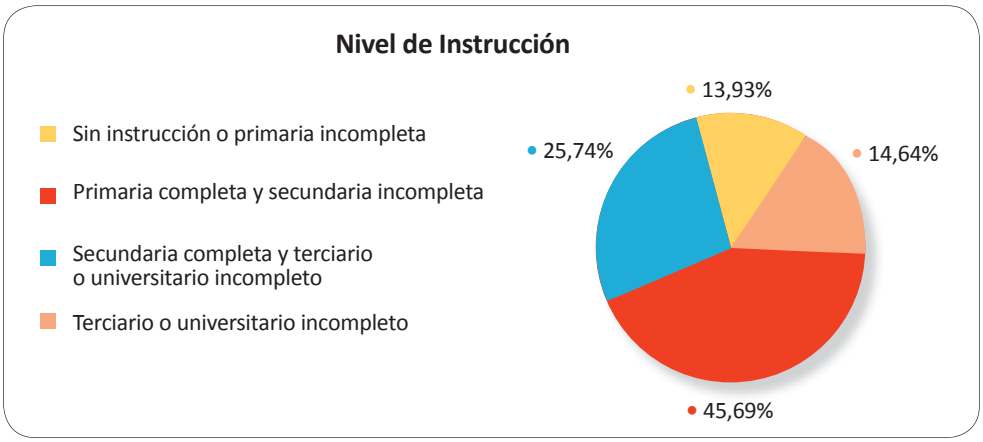
En la ciudad funcionan los siguientes establecimientos educativos[11]:

- **Escuela Primaria N° 186 Puñen-Hue:** Estatal. Nivel Primario.
- **C.P.E.M. N°17: Estatal. Niveles:** Medio Común y Medio Adultos.
- **Instituto Privado Talita Kum:** Privado (no cobra arancel). Nivel EGB 3.
- **Jardín de Infantes N° 26 Frutillitas:** Estatal. Nivel Inicial.
- **Escuela Primaria N°104: Estatal. Niveles:** Primario Especial y Primario Común.
- **Centro de Educación Física N° 7:** Estatal.
- **CE.PA.HO. N° 19: Estatal. Niveles:** Primario Adultos.
- **Escuela Primaria N° 341: Estatal. Niveles:** Inicial y Primario.
- **Planta de Campamento N° 3:** Estatal.

El porcentaje de asistencia a establecimientos educativos por grupo de edad es el siguiente[12]:

Grupos de Edad	Villa La Angostura
3 a 4 años	42,72%
5 años	84,21%
4 a 11 años	99,68%
12 a 14 años	98,55%
15 a 17 años	84,22%
18 a 24 años	21,88%
25 a 29 años	4,57%
30 y más años	1,75%

El nivel de instrucción alcanzado por la población de 15 años o más es el siguiente[13]:



Salud[14]

Villa La Angostura posee un Hospital Rural -"Oscar Arraiz"- que dispone de 14 camas. En él se desempeñan un total de 13 médicos.
Pese a que esta villa turística no posee clínicas ni servicios privados de urgencia, tiene dos salas de atención primaria:

- Sala Barrio Las Piedritas,
- Sala Barrio Las Margaritas.

11. Fuente: www.me.gov.ar DINIECE -Dirección Nacional de Información y Evaluación de la Calidad Educativa-.
12. Fuente: www.mininterior.gov.ar
13. Fuente: www.mininterior.gov.ar
14. Fuente: Datos proporcionados por el Municipio.

Cuenta con 4 centros de atención médica donde no es posible internarse, aunque poseen la adecuada tecnología para realizar diagnósticos y tratamientos que en ocasiones el sector público no posee.

Del total de la población, 7526 habitantes, 3900 poseen algún tipo de Obra Social y/o Plan de Salud privado o mutual, mientras que 3626 no tienen cobertura alguna.[15]

Empleo[16]

De la totalidad de los habitantes de Villa La Angostura, 3019 pertenecen a la categoría Población Económicamente Activa y Ocupada. De este último segmento:

- 724 se desempeñan en el sector público (como obrero o empleado);
- 1130 se desempeñan en el sector privado (como obrero o empleado);
- 268 se declaran como patrón;
- 765 como cuentapropista;
- 132 como trabajador familiar.

Por su parte, el número de personas económicamente activas y desocupadas asciende a 626, mientras que 1551 se registran bajo la categoría de población inactiva.
De acuerdo a la información brindada por el Municipio, los beneficiarios de Planes y Programas Sociales ascienden a[17]:

- Ley 2128 "Fondo Complementario de Asistencia Ocupacional" (Provincial): 102 beneficiarios.
- Plan Jefes y Jefas de Hogar Desocupados (Nacional): 134 beneficiarios.

Por medio de estos dos planes estaría cubierta la población desocupada y/o sub- ocupada; sin embargo, y teniendo en cuenta la estacionalidad de empleos de temporada, se pueden registrar modificaciones en el padrón de beneficiarios.

- Pensiones Nacionales y Provinciales: 20 beneficiarios aproximadamente.
- Tratamientos Especiales Severos, Graves y Transitorios: el número de los beneficiarios varía de acuerdo a las problemáticas presentadas. El subsidio se renueva cada tres (3) meses.
- Becas Municipales para Estudios: 32 beneficiarios universitarios y/o terciarios, entre los que figuran 5 menores en riesgo.

Información Institucional

La Constitución Nacional, en su reforma del año 1994, establece que los Municipios son autónomos, otorgándole a cada Provincia la capacidad de determinar el alcance y contenido que tendrá dicha autonomía en cada uno de ellos. En este sentido, para conocer el grado de autonomía que cada provincia le ha otorgado a sus municipios, hay que analizar las distintas instancias que definen dicha autonomía:

- El orden institucional, que otorga la capacidad de dictar su norma fundamental o Carta Orgánica.
- El orden político, que confiere la capacidad de elegir sus propias autoridades locales.
- El orden económico - financiero, que permite la libre creación, recaudación e inversión de los propios recursos y de los que recibe de la Provincia.
- El orden administrativo, que faculta – principalmente - a prestar los servicios públicos locales.

El despliegue efectivo de estas esferas de acción revela un estado de autonomía plena. En cambio, si sólo se manifiestan algunas facultades, estaremos frente al ejercicio de una autonomía semiplena o relativa. Por lo general, las provincias determinan el otorgamiento de autonomía plena o semiplena de acuerdo al criterio que contempla la dimensión poblacional de los municipios.

15. Fuente: www.indec.gov.ar
16. Fuente: www.mininterior.gov.ar / Fuente: www.indec.gov.ar
17. Fuente: Municipalidad de Villa La Angostura. Secretaría de Turismo y Producción. Informe Socioeconómico. 2005.

Por su parte, la Constitución de la Provincia del Neuquén, en su art. 184, reconoce la autonomía de los municipios en el ejercicio de sus atribuciones y sus resoluciones y en su art. 185 los clasifica en tres categorías según la cantidad de habitantes:

- Municipios de Primera Categoría: los que tengan más de 5.000 habitantes;
- Municipios de Segunda Categoría: los que tengan menos de 5.000 habitantes y mas de 1.500 habitantes;
- Municipios de Tercera Categoría: aquellos que cuenten con menos de 1.500 habitantes y más de 500 habitantes.

El art. 186 de la Constitución de la Provincia del Neuquén faculta a los municipios de primera categoría a dictar sus respectivas Cartas Orgánicas. A su vez, la Legislatura de la Provincia de Neuquén declaró a Villa La Angostura Municipio de Primera Categoría el 4 de septiembre de 2003 mediante la sanción de la Ley 2438.
Hasta la actualidad, Villa La Angostura no ha dictado su propia Carta Orgánica y en consecuencia se rige por la Ley Orgánica de Municipalidades de la Provincia. Esta ley, vigente en el Municipio, regula entre otros temas, los mecanismos de Iniciativa, Referéndum y Revocatoria.

Cargos Electivos

El Intendente y los Concejales pueden ser reelegidos sólo por una vez en forma consecutiva, debiendo aguardar un período constitucional para postularse nuevamente.

Partidos Políticos con Incidencia local[18]:

Los siguientes partidos y alianzas tienen representación en el Concejo Deliberante Municipal

- Movimiento Popular Neuquino (MPN)
- Partido Justicialista (PJ)
- Unión Cívica Radical (UCR)
- Unión Vecinal Angostura Comunal (UVAC, Independientes)

18. Fuente: www.villalaangostura.gov.ar

PRIMERA PARTE

Protagonistas de la Auditoría Ciudadana

Protagonistas de la Auditoría Ciudadana

Foro Cívico de Villa La Angostura[19]

1. Aldea Sebastián, Prensa Municipalidad.
2. Andino Osvaldo, ciudadano.
3. Antriau, Lo de Mapuche.
4. Badaracco Marco, Asociación de Hoteles y Restaurantes.
5. Bertolani Alejandro, ciudadano.
6. Blanco Víctor, Concejal Bloque Movimiento Popular Neuquino.
7. Boer José, Asociación Hoteles y Restaurantes.
8. Bostias Cristina, Concejo Deliberante - Bloque Movimiento Popular Neuquino.
9. Cabré Sandham Marcela, ciudadana.
10. Campos Susana, Docente. **Coordinadora del Foro Cívico**.
11. Cárdenas Segundo, Director Parques y Jardines Municipalidad.
12. Castro Corina, ciudadana.
13. Cornejo Graciela, Centro Provincial de Educación Media Nº 68 (CPEM).
14. Danguise Pablo, Municipalidad.
15. Delgado Alejandro, Consejo Local Partido Justicialista.
16. Domínguez Ariel, ciudadano, **Coordinador del Foro Cívico**.
17. Fabreguetes Beatriz, ciudadana.
18. Freires Diego, Centro de Estudiantes CPEM Nº 68 (CESDDE).
19. Ghiddi Gerardo, Biblioteca Popular Osvaldo Bayer.
20. González Petrus, Municipalidad.
21. Hoffman Víctor, ciudadano.
22. Hunko Claudia, Municipalidad.
23. Juárez Laura, Concejal Movimiento Popular Neuquino.
24. Kovacs Luis, ciudadano.
25. Krembs Edgardo, Presidente del Honorable Concejo Deliberante, Partido Justicialista.
26. Lara Omar, Municipalidad.
27. Lara Susana, ciudadana.
28. Lasowski Evelina, Línea de Ayuda a Personas en Crisis.
29. López Estela, Asociación Desarrollo Productivo.
30. Maggi Gastón, ciudadano.
31. Meier Daniel, Director de Medio Ambiente Municipalidad.
32. Méndez Daniel, Municipalidad.
33. Munar Graciela, Concejal Bloque Movimiento Popular Neuquino.
34. Pacheco Alejandra, Concejal Bloque Movimiento Popular Neuquino.
35. Padón Jorge, Lo de Mapuche.
36. Panessi Hugo, Intendente Municipal.
37. Passalacqua Patricia, Universidad Nacional de Buenos Aires (UBA).
38. Pedersen Gunardo, Universidad Nacional de Buenos Aires (UBA).
39. Pérez Guido, ciudadano.
40. Quintupurrai Mónica, Fundación Traulén.
41. Roche Angélica, Políticos G. Social.
42. Romani Guido, Centro de Estudiantes CPEM Nº 68 (CESDDE), **Coordinador del Foro Cívico**.

19. En este listado se incluyen a aquellos funcionarios, representantes de organizaciones, docentes, alumnos, ciudadanos y ciudadanas que conformaron inicialmente el Foro Cívico de Villa La Angostura en los talleres participativos realizados los días 9 y 10 de noviembre de 2005.

Gobierno de Villa La Angostura

Poder Ejecutivo

Intendente: **Dr. Hugo Panessi (2003- 2007).**
Secretaria Privada: **Sr. Mario José Caló (2003- 2006).**
Sra. Angélica María Roche (2006 – 2007).
Secretario General de Gobierno: **Sr. Ricardo Cassano.**
Subsecretario General de Gobierno: **Sr. Gerardo Tierno.**
Secretario de Economía y de Hacienda: **Sr. Pablo Danguise (2003-2006).**
Sr. Mario José Caló (2006- 2007).
Secretario de Obras y Servicios Públicos: **Arq. Andrea Aldea.**
Secretario de Turismo: **Lic. Alejo Simonelli (2003- 2006).**
Sr. Sergio Castro (2006- 2007).
Directora de Desarrollo Humano: **Dra. María José Rodrigo.**
Directora de Cultura: **Sra. Judith Pérez.**
Director de Deportes: **Prof. Omar Lara.**
Director de Defensa Civil: **Sr. Gabriel Salamida.**
Director de Juntas Vecinales: **Sr. Fabián Sánchez (2003-2006).**
Sra. Angélica María Roche (2006 – 2007).
Director de Obras Públicas: **Sr. José María Canale.**
Director de Planificación: **Arq. Juan Agoni**
Director de Medio Ambiente: **Ing. Daniel Meier.**
Director de Parques y Jardines: **Sr. Segundo Cárdenas.**
Directora Contable: **Cdra. Vanina Marelli.**
Directora de Turismo: **Lic. Mónica Hunko.**
Directora de Producción: **Sra. Claudia Bordini (2003- 2006).**
Directora de la Comisión de Industria y Bromatología: **Dra. Nora Montaner.**
Director de Obra Privada: **Sr. Juan Pablo Sosa.**
Directora de Prensa: **Lic. Elisabeth Astorino.**
Ente Municipal de Planificación y Desarrollo (EMPLADE): **Coordinador Lic. Claudio Romero (2003- 2006).**
Tribunal Municipal de Faltas: **Dra. Patricia Heloff.**

Poder Legislativo

Concejo Deliberante (2003- 2007)

Presidente: **Lic. Edgardo Krembs** (Partido Justicialista)
Vice Presidente: **Sr. Oscar Gabriel Valdebenito** (Partido Justicialista)
Secretaria Parlamentaria: **Sra. Gina Fagalde**

Concejal **Gabriel Valdebenito** (Partido Justicialista)
Concejal **Graciela Munar** (Partido Justicialista)
Concejal **María Elena Brinkmann** (Partido Justicialista)
Concejal **Alejandra Pacheco** (Movimiento Popular Neuquino) **(2003 – 2005)**
José Rifo (Movimiento Popular Neuquino) **(2005 – 2007)**
Concejal **Mauricio Blanco** (Movimiento Popular Neuquino)
Concejal **Laura Beatriz Juárez** (Movimiento Popular Neuquino)

PRIMERA PARTE

Cronología de la Auditoría Ciudadana

Cronología de la Auditoría Ciudadana

El desarrollo del Programa Auditoría Ciudadana de la Calidad de las Prácticas Democráticas (en adelante PAC) en Villa La Angostura 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 Villa La Angostura fue el contacto entre la Subsecretaría para la Reforma Institucional y Fortalecimiento de la Democracia (Unidad Ejecutora del PAC) y las autoridades del gobierno local. Es norma del PAC que el gobierno local preste su acuerdo para desarrollar la Auditoría Ciudadana y que, además, gobierno y comunidad estén dispuestos a trabajar juntos en el fortalecimiento de la democracia.

Con este fin, durante el mes de mayo de 2005, la Unidad Ejecutora del Programa tomó contacto con miembros del gobierno local para interiorizarlos acerca de los objetivos y modalidades de implementación del PAC. El gobierno local designó al Sr. Fabián Sánchez como enlace con la Unidad Ejecutora del PAC.

II - Lanzamiento Local del Programa y constitución del Foro Cívico

El día 8 de Noviembre de 2005 se firmó la adhesión del Municipio de Villa La Angostura al PAC[20]. Ese mismo día se realizó el Lanzamiento Local del PAC[21] y se dejó constituido el Foro Cívico.

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 Villa La Angostura se integró con representantes de diversas organizaciones y asociaciones, ciudadanos, ciudadanas y funcionarios del gobierno local. Se llevaron a cabo talleres[22] con el propósito de acordar cómo se realizaría la Auditoría Ciudadana en Villa La Angostura. El Foro volvió a reunirse el 15 de diciembre de 2005, ocasión en la que se sumaron algunas organizaciones que no habían participado del primer encuentro, ampliando de esta manera su representatividad.

ACTIVIDADES PREVISTAS POR EL PAC PARA EL FORO CÍVICO DE VILLA LA ANGOSTURA

1. Difundir el Programa Auditoría Ciudadana al interior de las organizaciones civiles y municipales a las que cada miembro pertenece y contribuir al fortalecimiento de los valores democráticos que en ellas se ejercitan.
2. Promover la participación plural y abierta de organizaciones civiles, de ciudadanos/as y funcionarios/as de Gobierno.
3. Analizar los documentos metodológicos y descriptivos del Programa Auditoría Ciudadana para producir consultas y sugerencias y difundirlas a través de la Coordinación del Foro.
4. Aportar conocimiento ante el eventual requerimiento de la Unidad Ejecutora del PAC para la recopilación de información básica y producir sugerencias espontáneas.
5. Cooperar con propuestas, concertarlas entre los participantes y transformarlas en proyectos, fijando el cronograma de acciones, compromisos y resultados buscados.

20. El acto se realizó en el Centro de Convenciones (Los Arrayanes), ubicado en Calafate N° 15 y Boulevard Las Frutillas.
21. Este encuentro se realizó en el Centro de Convenciones (Los Arrayanes), ubicado en Calafate N° 15 y Boulevard Las Frutillas.
22. Los talleres se realizaron los días 9 y 10 de noviembre en la Escuela N° 186, calle Huemul 171.

La Unidad Ejecutora del PAC propuso al Foro los cuatro temas de análisis: cultura cívica democrática, participación ciudadana en las políticas públicas, trato al ciudadano y rendición de cuentas[23]. En este marco, el Foro acordó las *aspiraciones*[24] de la comunidad de Villa La Angostura para cada uno de los cuatro temas. Los acuerdos básicos y ajustes logrados en el marco del Foro Cívico son previos e indispensables para la realización del trabajo de campo.

III - Trabajo de Campo

El trabajo de campo –llevado a cabo en Villa La Angostura entre noviembre de 2005 y noviembre de 2006– incluyó las siguientes instancias de investigación: grupos focales, encuestas domiciliarias, entrevistas a referentes de la comunidad y estudios de comprobación[25]. Las ***consultas a los grupos focales*** se llevaron a cabo los días 1 y 2 de diciembre de 2005 y las ***encuestas domiciliarias*** entre el 28 de noviembre y el 7 de diciembre del mismo año.[26] Su realización fue difundida a través de los medios de comunicación locales. La información referida a los ***estudios de comprobación*** se recolectó durante los meses de noviembre y diciembre de 2005 y entre marzo y noviembre de 2006. También durante esos meses, se realizaron ***entrevistas a referentes de la comunidad*** y se aplicaron **cuestionarios auto administrados** a docentes y alumnos de diversos niveles educativos de la localidad.

IV - Informe Preliminar de Resultados

La información recolectada durante el trabajo de campo se refleja en un Informe Preliminar de Resultados elaborado por la Unidad Ejecutora del PAC. El Informe Preliminar de la Auditoría Ciudadana en Villa La Angostura fue presentado al gobierno municipal, a las organizaciones y a los ciudadanos que integran el Foro Cívico y fue difundido a través de los medios de comunicación locales (prensa escrita, radios y televisión). Asimismo, una versión reducida del Informe en la que se invitaba a una Audiencia Pública, fue distribuida entre las organizaciones e instituciones del Municipio a fin de difundir los resultados y de convocar a la participación de los ciudadanos a cuyo efecto debían inscribirse como oradores de la Audiencia.

V - Audiencia Pública

La Auditoría Ciudadana concluye en una Audiencia Pública. La Audiencia Pública se llevó cabo el 7 de junio de 2007 en el Centro de Convenciones Arrayanes[27]. 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 opinaron sobre los resultados del Informe Preliminar y presentaron propuestas de mejoras que han sido incluidas en la página 149 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, sector privado y con otros municipios, para fortalecer la viabilidad de los proyectos que se deseen implementar en territorio local.

23. Ver página 14.
24. El PAC denomina aspiraciones a las situaciones ideales que una población anhela para sí. Ver más adelante, “Acuerdos del Foro Cívico de Villa La Angostura” (páginas 22 a 25).
25. Ver “Métodos de recolección de la información”, página 47
26. Ambos estudios fueron realizados por el equipo de de investigación de TNS Gallup, que resultó adjudicataria del Concurso Privado de Precios que convocó el PAC en el mes de septiembre de 2005.
27. Calafate Nº 15 y Nahuel Huapi, Las Frutillas, Villa La Angostura, Neuquén.

PRIMERA PARTE

Acuerdos del Foro Cívico de Villa La Angostura

Acuerdos del Foro Cívico de Villa La Angostura

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 los cuatro temas al Foro Cívico de Villa La Angostura:

- **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 la sociedad civil, de instituciones educativas y ciudadanos/as acordaron nueve aspiraciones asociadas a cada uno de los cuatro temas, es decir, establecieron las situaciones ideales que los ciudadanos desearían construir colectivamente. En el mismo sentido, y para evaluar el grado de cumplimiento de cada una de las aspiraciones acordadas, se definieron treinta y ocho indicadores. Los indicadores son señales o indicios que dan cuenta del estado en que se encuentra una aspiración, es decir, nos muestran cuán lejos o cuán cerca está la realidad de esa situación ideal. Para realizar este ejercicio, el Foro Cívico de Villa La Angostura acordó una serie de reglas para el diálogo:

REGLAS PARA DIALOGAR EN EL FORO CÍVICO DE VILLA LA ANGOSTURA

- Pedir la palabra
- No interrumpir
- Escucharse
- Ser breve y conciso
- Ser precisos y ordenados
- Ser tolerantes con el disenso
- Priorizar el bien común

El Foro Cívico de Villa La Angostura debatió y reflexionó sobre los temas, aspiraciones e indicadores diseñados por el PAC. El trabajo se realizó en dos comisiones, una de ellas integrada por miembros de la comunidad educativa (padres, alumnos, docentes, directivos de instituciones educativas y formadores de valores en general) quienes hicieron sus aportes específicos y la otra, conformada por funcionarios, concejales, representantes de organizaciones de la comunidad y vecinos en general.

El Foro Cívico de Villa La Angostura acordó reunirse cada 15 días en lugares a determinar en el transcurso de las reuniones y eligió como coordinadores, mediante la postulación espontánea de candidatos y votación nominal a los vecinos Eugenio Rossi por la Comisión Gobierno y Sociedad Civil y a Ariel Domínguez, Susana Campos y Guido Romani por la Comisión Educación.

A continuación se presenta la agenda de preocupaciones que formulara el Foro de Villa La Angostura en relación a los cuatro temas que propone evaluar el PAC.

Listado de preocupaciones del Foro Cívico de Villa La Angostura

CULTURA CÍVICA DEMOCRÁTICA

Comisión Gobierno y Sociedad Civil:

- Desconocimiento y falta de interés en materia de cultura cívica.
- Falta de espíritu comunitario.
- Descreimiento en las instituciones por la desconfianza en los políticos.
- Falta de integración entre los habitantes antiguos y los "recién llegados".
- Falta de una educación que genere compromiso y participación.
- Falta de sentimiento de pertenencia a su comunidad.
- Falta de tolerancia y de respeto.

Comisión Educación:

- Presencia de una cultura del individualismo que genera apatía y falta de responsabilidad comunitaria.
- Falta de respeto a las normas que complica la convivencia.
- Violencia.
- Falta de responsabilidad que se traduce en "la culpa es del otro".
- Falta de trabajo social en la integración del entramado social y de políticas públicas a ese efecto.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN POLÍTICAS PÚBLICAS

Comisión Gobierno y Sociedad Civil:

- Carencia de participación ciudadana, de espíritu comunitario y de compromiso con el bien común.
- Ausencia de políticas para fortalecer las capacidades para participar, motivar e informar.
- Falta de espacios amplios para la participación.
- Discontinuidad en la acción de participar.

Comisión Educación:

- Existencia de una "conciencia mágica" que supone que los problemas se resolverán automáticamente y por tanto no hace falta interactuar, participar y transformar.
- Falta de reglas claras para la participación.
- Falta de liderazgos que inyecten entusiasmo para la participación social.
- Disgregación de intereses.
- Falta de interacción entre los ciudadanos y sus instituciones.

TRATO AL CIUDADANO

- Falta de implementación y ejecución frente a propuestas concertadas por los ciudadanos o asociaciones intermedias.
- Falta de cumplimiento de los acuerdos.
- Falta de respeto en los vínculos cotidianos entre los ciudadanos y en las instituciones.
- Discriminación por parte de las instituciones por razones sociales, económicas, étnicas.
- Falta de políticas orientadas al largo plazo.
- Falta de capacidad institucional para responder al crecimiento acelerado (escuelas, hospitales, centros recreativos).

RENDICIÓN DE CUENTAS

- Falta de información para hacer aportes y monitoreos.
- Tardía rendición de cuentas y falta de acceso a la información pública.
- Falta de control de las normas por parte de los funcionarios.
- Incumplimiento en el control de las normas de expendio de bebidas alcohólicas a menores.

El Foro Cívico de Villa La Angostura prestó su acuerdo respecto de la tabla de aspiraciones e indicadores propuesta por la Unidad Ejecutora del PAC para ser utilizada como parámetro para la evaluación.

CULTURA CÍVICA DEMOCRÁTICA	INDICADORES
ASPIRACIÓN Nº 1 **Que los ciudadanos de Villa La Angostura se identifiquen y se comprometan con la democracia como valor en sí mismo.**	1.1 Nivel de apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía del Municipio.
	1.2 Percepción ciudadana acerca del conocimiento de los derechos ciudadanos y del ejercicio responsable que se hace de ellos.
	1.3 Percepción ciudadana acerca del conocimiento de los deberes ciudadanos y de la responsabilidad y el cumplimiento efectivo con que se ejercen.
	1.4 Percepción ciudadana acerca del respeto por las normas y la valoración y cuidado de lo público.
	1.5 Nivel de conocimiento de la ciudadanía acerca de las respectivas responsabilidades y funciones de los gobiernos: local, provincial y nacional.
	1.6 Nivel de participación de la ciudadanía del Municipio en las elecciones.
	1.7 Percepción de la ciudadanía acerca del papel que cumplen las instituciones educativas en la formación de ciudadanos democráticos.
ASPIRACIÓN Nº 2 **Que los ciudadanos de Villa La Angostura tengan la convicción de que la democracia es el sistema más adecuado para mejorar la calidad de vida de la población.**	2.1 Nivel de satisfacción de la ciudadanía con el desempeño del Estado, en democracia, como proveedor de servicios básicos.
	2.2 Percepción ciudadana acerca de la calidad de la política y de las instituciones.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS POLÍTICAS PÚBLICAS	INDICADORES
ASPIRACIÓN Nº 3 **Que el gobierno de Villa La Angostura promueva la participación ciudadana en los asuntos públicos.**	3.1 Existencia y utilización de mecanismos de democracia directa y semidirecta (referéndum, consulta popular, audiencia pública, iniciativa popular, revocatoria de mandatos).
	3.2 Existencia de mecanismos reglamentados y espacios ofrecidos por el gobierno municipal a la ciudadanía para habilitar su participación en los asuntos públicos.
	3.3 Existencia y utilización de mecanismos de participación ciudadana en el diseño, elaboración, aprobación, ejecución y control del presupuesto municipal.
	3.4 Existencia de áreas y funcionarios especializados en promover y articular la participación ciudadana en el Municipio.

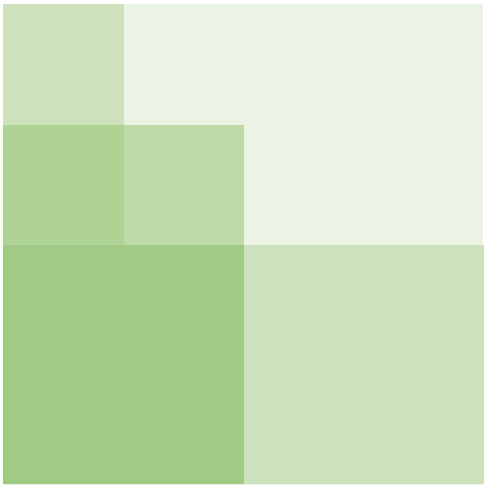
PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS POLÍTICAS PÚBLICAS *(cont.)*	**INDICADORES**
ASPIRACIÓN Nº 4 **Que la ciudadanía haga uso efectivo de las oportunidades existentes para expresar opiniones sobre la decisión, diseño, implementación o evaluación de políticas públicas en Villa La Angostura.**	4.1 Nivel de conocimiento de la ciudadanía acerca de los espacios y mecanismos de participación existentes en el Municipio.
	4.2 Percepción ciudadana acerca de la utilidad de los espacios y mecanismos de participación existentes en el Municipio.
	4.3 Percepción ciudadana acerca de la incidencia efectiva que tienen, en la gestión de gobierno, las opiniones, sugerencias y proyectos canalizados a través de los espacios y mecanismos de participación vigentes.
	4.4 Nivel de participación ciudadana en organizaciones políticas y sociales.
	4.5 Cantidad y tipo de proyectos presentados por ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en el Concejo Deliberante y en el Departamento Ejecutivo, y resultados de su trámite.

TRATO AL CIUDADANO	**INDICADORES**
ASPIRACIÓN Nº 5 **Que las instituciones públicas municipales de Villa La Angostura proporcionen un trato digno a la ciudadanía.**	5.1 Percepción ciudadana acerca de la relación de la ciudadanía con instituciones públicas municipales
	5.2 Existencia de registros de denuncias por tratos y/o procedimientos inapropiados o irrespetuosos hacia los ciudadanos por parte de los funcionarios y empleados públicos municipales y resultados de las mismas.
	5.3 Existencia de entidades públicas de funcionamiento autónomo, encargadas de procesar reclamos ciudadanos por ineficiencias o irregularidades de las instituciones públicas municipales.
ASPIRACIÓN Nº 6 **Que el Municipio de Villa La Angostura seleccione a su personal mediante sistemas de concurso público, provea capacitación y realice evaluaciones periódicas de su desempeño.**	6.1 Existencia de procedimientos de contratación de empleados públicos basados en reglas técnicas, abiertas al conocimiento público y publicación del trámite y sus resultados.
	6.2 Existencia de programas de capacitación para funcionarios y empleados municipales con difusión de contenidos y destinatarios de los mismos.
	6.3 Existencia de mecanismos específicos de evaluación de desempeño del personal municipal.

RENDICIÓN DE CUENTAS	INDICADORES
ASPIRACIÓN Nº 7 **Que el gobierno de Villa La Angostura 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.**	7.1 Existencia de legislación o regulaciones específicas que habiliten la disponibilidad y el acceso de la ciudadanía a la información pública de las instituciones públicas municipales y acciones desarrolladas para su efectivo cumplimiento.
	7.2 Existencia de publicaciones de distribución masiva que compilen y difundan normas de la administración pública municipal (Departamento Ejecutivo y Concejo Deliberante).
	7.3 Percepción ciudadana acerca de la disponibilidad, cantidad, calidad, utilidad y veracidad de la información de las instituciones públicas municipales.
	7.4 Difusión en los distintos medios de comunicación locales de las actividades y de los servicios prestados por las instituciones públicas municipales.
	7.5 Percepción ciudadana acerca de la existencia de prácticas clientelísticas para acceder a los servicios brindados por las instituciones públicas municipales.
ASPIRACIÓN Nº 8 **Que el gobierno de Villa La Angostura ofrezca a la ciudadanía una rendición de cuentas suficientemente detallada y oportuna de su gestión.**	8.1 Existencia de normativa que regule el deber de los funcionarios públicos municipales de rendir cuentas de su gestión y el derecho de la población a exigirlas.
	8.2 Identificación de acciones de instituciones y funcionarios municipales orientadas a la difusión general de información relativa al presupuesto municipal, a las compras, contrataciones y licitaciones del Municipio, y a los sueldos de los funcionarios y empleados municipales.
	8.3 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.
	8.4 Existencia de sistemas de control de la gestión del gobierno municipal.
	8.5 Percepción ciudadana acerca de la existencia de prácticas corruptas en las instituciones públicas municipales.
ASPIRACIÓN Nº 9 **Que la ciudadanía exija rendición de cuentas al gobierno de Villa La Angostura y a sus funcionarios.**	9.1 Nivel de conocimiento que posee la ciudadanía acerca de las reglas y procedimientos para exigir rendición de cuentas a sus representantes políticos en el gobierno municipal.
	9.2 Percepción ciudadana sobre la utilidad de la rendición de cuentas.
	9.3 Existencia de iniciativas ciudadanas orientadas a promover la Rendición de Cuentas de los funcionarios y de las instituciones públicas municipales.
	9.4 Percepción ciudadana sobre el voto como medio eficaz para hacer rendir cuentas a sus representantes políticos.

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 Villa La Angostura se recolectó información a través de las siguientes técnicas o métodos:

- ✓ ***Grupos focales***
- ✓ ***Encuesta domiciliaria***
- ✓ ***Entrevistas a referentes de la comunidad***
- ✓ ***Cuestionarios a docentes y alumnos***
- ✓ ***Recopilación y análisis de registros administrativos y documentación del Municipio***

Grupos Focales

El grupo focal es un recurso cualitativo –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 VILLA LA ANGOSTURA

En Villa La Angostura se efectuaron 4 grupos focales. Las reuniones se llevaron a cabo los días 1 y 2 de diciembre de 2005 en las instalaciones del Hotel Ruca Ma ubicado en Ruta 231 (Siete Lagos) Km. 66.5 y Río Correntoso. La composición de los grupos se configuró atendiendo a dos variables de segmentación básicas: edad y nivel económico social. Se organizaron 2 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 2 grupos con adultos mayores de 36 años, también distinguiendo entre nivel económico social medio típico y medio alto y medio bajo y bajo. Se buscó garantizar una composición equilibrada en 50% varones y 50% mujeres.

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

Fuente: TNS Gallup, Estudio Cualitativo de la Calidad de las Prácticas Democráticas en Villa La Angostura, 2005.

Encuesta Domiciliaria

La encuesta domiciliaria es un instrumento cuantitativo de relevamiento de datos. Consiste en la aplicación de un cuestionario pre-establecido con preguntas abiertas y cerradas a una muestra representativa de hogares. En este caso, las entrevistas se realizaron “cara a cara” en domicilios particulares.

FICHA TECNICA DE LA ENCUESTA REALIZADA EN VILLA LA ANGOSTURA

- **Universo**: Población mayor de 17 años residente en Villa La Angostura.
- **Fecha de campo**: entre el 28 de noviembre y el 7 de diciembre de 2005.
- **Instrumento**: Entrevistas personales y domiciliarias.
- **Tamaño de la muestra**: 400 casos.
- **Margen de error**: +/- 4,9% para los totales con un nivel de confianza del 95%.
- **Método**: Probabilístico, polietápico y estratificado. Con cuotas de sexo y edad en el hogar.
- **Supervisión**: 20% del total de las entrevistas.

FUENTE: TNS GALLUP. Estudio Cuantitativo de la Calidad de las Prácticas Democráticas en Villa La Angostura, 2005.

Entrevistas a Referentes de la Comunidad[28]

La *entrevista a referentes de la comunidad* es otro instrumento de relevamiento de datos, dirigido a obtener información de algunos actores sociales que, por su historia de vida en el Municipio y su trayectoria, puedan aportar información valiosa para la elaboración de este Informe. En Villa La Angostura se realizaron consultas a personalidades (por medio de entrevistas) con el fin de recabar datos, anécdotas y momentos que realzan la historia local. En este sentido, se identificaron cuatro personas que, debido a su profesión actual o pasada, su conocimiento sobre la sociedad de Villa La Angostura o su historia familiar, enriquecen este informe. Ellos fueron:

- **Dora Beros de Barbagelata**
- **Werner Diem**
- **Evelina Lasowski**
- **Conrado Meier**

Dora Beros de Barbagelata, hija de padre yugoslavo y madre alemana, nació en Villa La Angostura -en la zona del Correntoso- en 1932. Su padre era peón de vigilancia *"porque en esa época no existían guardaparques"*. Trabajó en el Hotel Espejo hasta que se casó con Jorge, con quien tuvo dos hijos que *"nacieron aquí en la casa"* y hoy están al frente del aserradero. No oculta su sorpresa por el notable crecimiento de su pueblo *"fui a dos fiestas de egresados y conocía a 4 personas, antes éramos 800 y nos conocíamos todos, tirábamos para el mismo lado"*.

Barbagelata siente mucho respeto y admiración por las mujeres que, como su suegra, fueron pioneras: *"ella vino en el año 1903, vivió sola con sus siete hijos (...) sola en esa inmensidad porque no había casas, no había caminos, no había nada"*.

Le gusta dedicarse a la casa, la huerta, los animales, *"hacer dulces y esperar a los nietos con algo"*. Está agradecida a la vida, tuvo una infancia feliz, está orgullosa de sus hijos y nietos y afirma que su vida transcurre en *"un paraíso"*.

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

Werner Diem, es la única persona que nació en la península de Quetrihué, hábitat del famoso Bosque de Arrayanes. En ese entonces, esa zona era una estancia modelo, propiedad de Antonio María Lynch quien contrató al padre de Werner - oriundo de Manheim, Alemania- como administrador.

Su infancia fue algo peculiar *"chicos no había, salvo en verano. Cuando venían los propietarios de la estancia con sus chicos yo tenía la posibilidad de jugar con alguien, pero si no, era una vida muy solitaria. Yo me hacía mis juguetes o mis padres me ayudaban a hacerlos, me hacía mis lanchitas e iba a orillas del lago con una cañita y un pedazo de piolín, las hacía navegar, las probaba; tenía lanchitas y botes escondidos por todos lados y como había tanta costa andaba por todos lados con eso"*.

Werner es ingeniero naval graduado en Buenos Aires. Trabajó 20 años en la profesión, fue asesor naval y director de buques del CONICET, tuvo a su cargo el primer buque oceanográfico que ingresó a la Argentina. Otra actividad que siempre cultivó fue el andinismo, acompañado por su padre o con su mejor maestro, el muy conocido señor Otto Meiling. También es empresario en la Villa, dispone de un complejo de cabañas y otras actividades vinculadas.

Werner, quien hoy preside la Comisión Municipal de Preservación del Patrimonio Histórico de Villa La Angostura, es también un reconocido constructor de refugios de montaña, *"yo reconstruí el Refugio del Cerro Colorado que habían construido mi padre y el Dr. Lynch en 1941-1942 cuando estaban en Quetrihué. Actualmente estamos tratando de reconstruir el primer refugio que se construyó en el Parque Nacional Nahuel Huapi en 1933. El padre de Conrado Meier, el tío de él, Carlos Henzel, Otto Meiling de Bariloche y mi padre fueron quienes hicieron ese refugio"*.

Evelina Lasowski, nació en la Ciudad de Buenos Aires y a poco de llegar a La Angostura, en 1969, comenzó a trabajar como maestra en el que sería su primer trabajo. Contrariando sus planes de tomarse unos meses para intentar su adaptación, aceptó contribuir con una comunidad que crecía y no contaba con suficientes maestros.

Evelin, como todos la llaman, venía del barrio de Olivos con todo el adelanto de la ciudad, por lo que afirma: "acá no había nada, ni agua, ni luz; la luz se cortaba a la noche y, en realidad, había poco tiempo de luz; no había comunicación ni siquiera con Bariloche, menos con Buenos Aires".

Pero a ella la había traído un motivo muy personal *"había conocido en Buenos Aires a un muchacho muy buen mozo que vivía acá en Villa La Angostura. El había nacido acá"*.

Su historia es de amor y con final feliz, pues en poco tiempo se convirtió en la esposa de Conrado Meier, con quien tuvo tres hijos.

Evelin expresa las carencias pasadas de modo nítido: *"mi vida se divide en antes y después del gas"*, sin embargo las dificultades propias de las poblaciones pioneras no empañan la felicidad vivida *"siempre digo que estuve en el momento justo y en el lugar exacto para criar a mis hijos"*.

Conrado Meier, nació en Bariloche. Es nieto de inmigrantes alemanes que llegaron a la Argentina en el año 1919, momento en que sólo había *"un aserradero, una pensión, un viejo hotelito, un boliche de ramos generales"*

Aunque Bariloche y Villa La Angostura se localizan en diferentes provincias, Conrad –así es como lo llaman- considera a la historia local como la historia del Lago Nahuel Huapi en su conjunto.

Meier trabajó en diversos oficios: operario, peón de campo, administrador de un aserradero, hasta que comenzó a centrarse en la construcción de muelles.

Aún recuerda con tristeza algunos problemas familiares y la venta de aquel paraíso donde transcurrió su infancia *"cada vez que voy hacia el Lago Espejo, me da cosa, pero todo eso me alentó, sobre todo a partir de la muerte de mi padre en el `84 -y con mucho respeto por quienes nos precedieron- a trabajar sobre la historia"*.

Meier es un buscador de objetos que destina al Museo de la Ciudad para nutrir la colección institucional y sus textos son citados en las reseñas locales que se exhiben y distribuyen al público… *"me interesa, es mi pueblo. Mis padres y abuelos fueron quienes firmaron el acta de fundación de Villa La Angostura"*.

Cuestionarios a Docentes y Alumnos

El Programa Auditoría Ciudadana centra su interés en la realidad educativa local y promueve, mediante instrumentos y actividades específicas, la participación activa en los Foros Cívicos de los miembros de la comunidad educativa de los municipios. En este sentido, docentes, alumnos, padres y formadores de valores en general, asumen un rol protagónico para el PAC.

Es indudable que toda construcción de ciudadanía demanda aprendizajes tempranos en materia de prácticas de convivencia social, conocimiento de deberes y derechos, apego a las normas, comportamientos solidarios, compromisos con el colectivo social, cuidado y conservación del patrimonio público, constitución de identidades y respeto a la diversidad cultural y social. En este marco, durante los encuentros que el Foro Cívico de Villa La Angostura lleva a cabo, el PAC aplica cuestionarios auto administrados a docentes y alumnos, para que los propios protagonistas de la educación local tengan oportunidad de formular un diagnóstico preliminar del estado de las prácticas democráticas en sus instituciones a los efectos de poder generar estrategias educativas innovadoras en beneficio del conjunto social.

Recopilación y Análisis de Registros Administrativos y Documentos del Municipio

Este método fue utilizado para la recolección de información de todos los “indicadores de comprobación”, es decir, a la información y a los datos que dan cuenta de la existencia o ausencia de una norma, institución, organismo, reglamento, procedimiento, entre otros.
La información se obtuvo de diferentes fuentes y a través de distintos medios. La primera aproximación con la realidad del Municipio requerida en los indicadores se realizó consultando el sitio de Internet oficial. En segundo lugar, se efectuaron entrevistas con los funcionarios responsables de áreas, tanto del Departamento Ejecutivo como del Concejo Deliberante, relacionadas directa o indirectamente con los temas que se evalúan en la Auditoría Ciudadana. En tercer lugar, se procedió a recolectar documentación, especialmente normativa (ordenanzas, decretos, resoluciones) y a consultar los archivos del Municipio.

PRIMERA PARTE

Iniciativas y Proyectos del Foro Cívico de Villa La Angostura

Iniciativas y Proyectos del Foro Cívico de Villa La Angostura

La concertación de las reglas para dialogar y de preocupaciones compartidas sobre las prácticas democráticas son dos productos iniciales y originales del Foro Cívico. Las primeras, porque constituyen la arquitectura que sostiene la convivencia, aún en el disenso y las segundas -las preocupaciones- porque configuran un primer diagnóstico de las prácticas democráticas que requieren ser fortalecidas y sobre las cuáles el Foro podrá incidir mediante proyectos y actividades propias. A partir de estos acuerdos, el Foro Cívico de Villa La Angostura elaboró un plan de actividades:

1. Producción de una minuta por reunión para registrar y sistematizar los avances y así facilitar la incorporación de nuevos participantes al Foro Cívico.
2. Distribución de las minutas de cada Comisión del Foro, a todos sus integrantes, para contribuir a una mayor difusión del PAC y lograr una participación más amplia de la comunidad.
3. Adopción de estrategias para ampliar el número de integrantes del Foro: apelar a los medios de difusión locales y a la convocatoria de persona a persona.
4. Revisión y análisis de las preocupaciones iniciales para delimitar los temas de interés específico que serán desarrollados en profundidad.

SEGUNDA PARTE

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LAS PRÁCTICAS DEMOCRÁTICAS EN VILLA LA ANGOSTURA

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[29].

Analizar el nivel de apoyo que prestan los integrantes de una sociedad a la democracia es una tarea fundamental para conocer la sustentabilidad de esa democracia. En consecuencia, el Programa Auditoría Ciudadana comienza por indagar 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 cuánto conocen y cómo ejercen los ciudadanos sus derechos y deberes y en tercera instancia, 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 social que tiene el régimen democrático** y averiguar la opinión que tiene la comunidad acerca del papel que desempeñan los ciudadanos y sus representantes y acerca de la interrelación que se establece entre ambos.

El segundo objetivo es indagar los **valores democráticos** que reconocen igualdad de derechos, libertades y obligaciones para todos los ciudadanos sin distinción de raza, religión, sexo, pertenencia política o social. Vivir en democracia supone tener **derechos** y **deberes** cívicos. Unos y otros tienen la misma jerarquía y el ejercicio de los primeros conlleva la práctica de los segundos.

Identificamos tres categorías de **derechos**[30]:

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

Los **deberes cívicos** comprenden tanto las responsabilidades como las obligaciones de las personas, fundamentalmente las referidas al cumplimiento de la ley y de las normas de convivencia.

El tercer objetivo consiste en explorar **el papel de la educación como elemento clave en la consolidación y fortalecimiento de la democracia y como herramienta indispensable para la formación de una ciudadanía libre y responsable**. Una tarea esencial de la educación es trasmitir a la población el conocimiento de los principios y valores que sustentan la democracia y las habilidades y destrezas que estimulan la participación y el compromiso con los asuntos públicos. A través de la educación 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 como el respeto a la dignidad humana, la aceptación de la diversidad, la tolerancia, la valoración de la igualdad, la honestidad y la responsabilidad, fundan y garantizan una mejor democracia.

29. 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.
30. Marshall, T.H. y Bottomore, T.1992.Citizenship and Social Class, Pluto Press, London, pp. 8.

- *¿Cómo piensan los angosturenses a la democracia?*
- *¿Creen que la democracia es un sistema adecuado para mejorar la calidad de vida de la población?*
- *¿Conocen sus derechos y deberes como ciudadanos?*
- *¿Cuán involucrados y comprometidos están con el espacio público?*
- *¿Qué impacto tiene la formación escolar en la construcción de ciudadanía?*

Aspiración:

Que los ciudadanos de Villa La Angostura se identifiquen y se comprometan con la democracia como valor en sí mismo.

Indicador 1.1

Nivel de apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía del Municipio.

Información Recolectada

Indagar cómo se percibe la democracia y cuál es el nivel de apoyo que le prestan los ciudadanos de Villa La Angostura permite conocer la calidad de vida de sus habitantes.

En Villa La Angostura, la democracia se entiende íntimamente relacionada a la libertad. Consultados sobre las tres primeras palabras que asocian con la democracia, el 62% de los ciudadanos menciona la libertad en general, el 18% la igualdad y la libertad de expresión y un 17% menciona la justicia.

Pregunta: *Si tuviera que resumir el significado de la democracia en una palabra... ¿cuáles serían las TRES primeras palabras que se le ocurrirían? De estas tres ¿cuál considera que es la más importante? (ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE)*

	LAS TRES PRIMERAS	LA MAS IMPORTANTE
Libertad	62%	49%
Igualdad	18%	5%
Libertad de expresión	18%	5%
Justicia	17%	5%
Derechos (genérico)	12%	4%
Elección	8%	3%
Trabajo	7%	2%
Respeto (en general)	6%	2%
Seguridad	5%	1%
Educación	3%	1%
Mejor forma de gobierno	3%	1%
Participación	4%	1%
Tranquilidad	3%	1%
Votar	3%	1%
Conceptos negativos (libertinaje, corrupción, delincuencia etc.)	2%	1%
Gobierno del pueblo	2%	1%
Pueblo	2%	1%
Decisión	2%	-
Salud	2%	-
Apertura / tolerancia	1%	-
Bienestar	1%	-
Dignidad	1%	-
Estabilidad	1%	-
Honestidad	1%	-
Responsabilidad	1%	-
Otra	20%	5%
No sabe	11%	11%

Base: Total de entrevistados

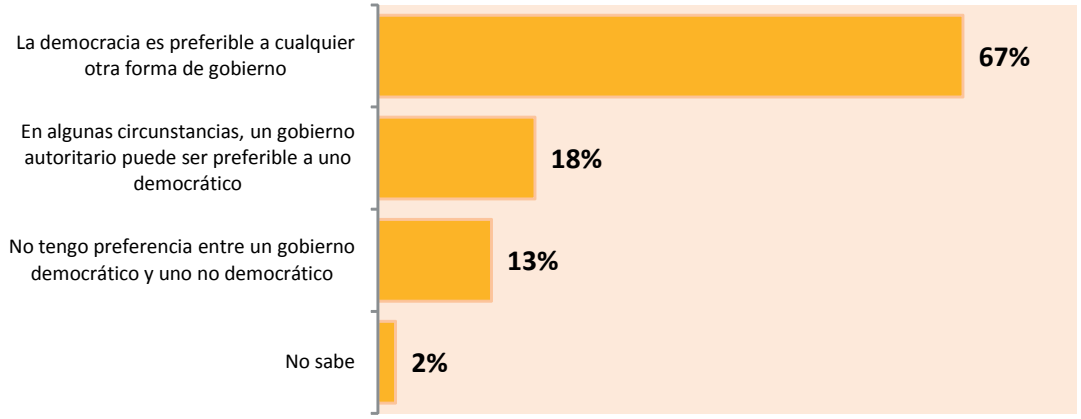
GRUPOS FOCALES

En los grupos focales también emerge la libertad como concepto fuertemente asociado al de democracia:

- *"Libertad de pensamiento, de acción, de elegir, de opinar."* **(Mujeres-Varones. Menores de 35 años, NES medio/bajo)**
- *"En la democracia hay libertad de votar y de pensamiento."* **(Mujeres-Varones. Menores de 35 años, NES medio/alto)**

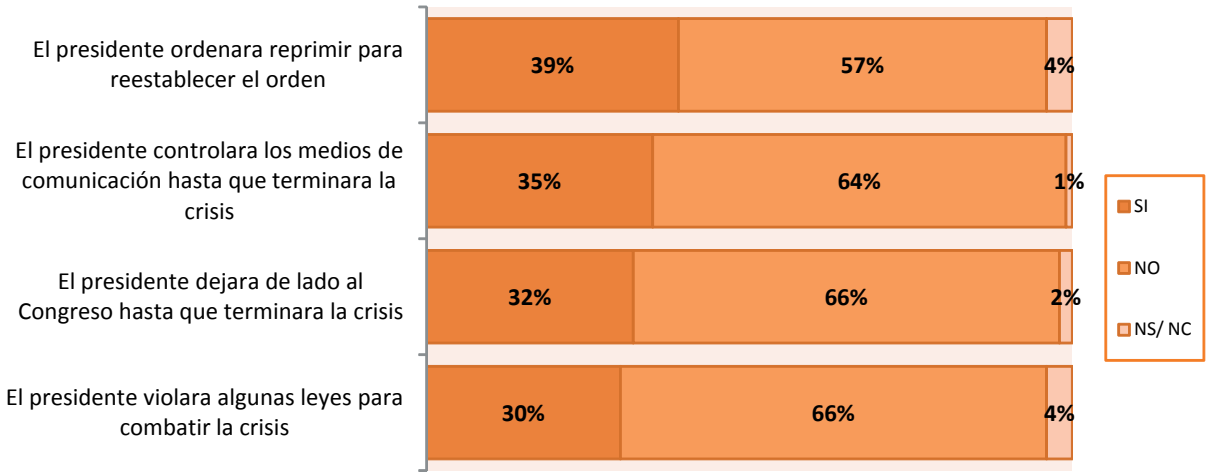
En relación al apoyo que los ciudadanos de Villa La Angostura brindan a la democracia, el 67% sostiene que la democracia es preferible a cualquier otra forma de gobierno. En este sentido, cuando se los consulta por situaciones específicas, el apoyo a la democracia se mantiene. Si el país atravesara una muy seria crisis económica y/o social, el 57% no aprobaría que el presidente ordenara reprimir para reestablecer el orden, el 64% tampoco estaría de acuerdo con que el presidente controlara los medios de comunicación hasta que terminara la crisis. El 66% no avalaría que se violaran algunas leyes para combatir la crisis y el mismo porcentaje manifiesta que estaría en desacuerdo con que el presidente dejase de lado al Congreso hasta que terminara la crisis.

Pregunta: *Y pensando en estas tres afirmaciones ¿Cuál se acerca más a su forma de pensar?*



Base: Total de entrevistados

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



GRUPOS FOCALES

Los participantes de los grupos focales reconocen que la democracia en Villa La Angostura, al igual que en el resto del país, tiene imperfecciones y está lejos de representar al sistema de gobierno, ideal en su ejercicio.

- *"Creo que el ideal es la democracia, es el mejor sistema que hay, pero una cosa es el ideal y otra cosa es la práctica. Una cosa es la teoría y otra llevarla a la realidad."* **(Mujeres-Varones. Mayores de 36 años, NES medio/alto)**
- *"También nos llevamos desilusiones como en el caso de Alfonsín que decía "con la democracia se come" y después cuando viene el corralito nos damos cuenta de que con la democracia también tenemos problemas. Ahí es cuando sobreviene la desilusión con la democracia."* **(Mujeres-Varones. Mayores de 36 años, NES medio/alto)**
- *"La democracia es buena pero con cierto límite. Hoy día la gente hace lo que quiere porque está en democracia pero, incluso, hace cosas indebidas."* **(Mujeres-Varones. Mayores de 36 años, NES medio/bajo)**
- *"Insisto con que es el mejor sistema de gobierno que podemos tener pero se ha desvirtuado tanto que no ingresan los mejores a las instituciones de la democracia. El Estado argentino no incorpora los mejores, no es meritocrático. Entran muchos por acomodo y después tenemos los gobernantes que tenemos…"* **(Mujeres-Varones. Mayores de 35 años, NES medio/alto)**

La mayoría de los participantes valora la democracia por sobre otros sistemas de gobierno y considera que está en mejores condiciones para resolver los problemas de la gente, por la idealización de la libertad (de expresión/opinión/prensa) y la posibilidad de elegir a los representantes y cambiarlos.

- *"En un gobierno de facto también tenés acceso a todo eso menos a la libertad … Lo más característico de la democracia es la libertad."* **(Mujeres-Varones. Mayores de 36 años, NES medio/alto)**
- *"Siempre lo más importante es poder elegir, la libertad es lo más importante. Más allá de que elijamos bien o mal, o de que nos equivoquemos….La democracia, hoy por hoy en el mundo, creo que es un sistema que no se ha podido superar."* **(Mujeres-Varones. Mayores de 36 años, NES medio/alto)**
- *"No coincido con que una tiranía sea lo mismo que un gobierno democrático. Uno a la tiranía no la elige, tampoco a una dictadura. Con la democracia uno tiene la posibilidad de cambiar al representante, al mandante y uno tiene que saber hacer uso de eso."* **(Mujeres-Varones. Mayores de 36 años, NES medio/alto)**

Según los participantes de los grupos focales, la escasa práctica y tradición democrática en el país, dificulta el buen desempeño de la democracia y la solución de los problemas.

- *"Nosotros todavía estamos aprendiendo de la democracia, entonces hay muchas cosas que hay que ajustar para que sea mejor."* **(Mujeres-Varones. Mayores de 36 años, NES medio/alto)**
- *"También es culpa del electorado, producto de los golpes de estado, producto de la falta de tradición de vida democrática…"* **(Mujeres-Varones. Mayores de 36 años, NES medio/alto)**
- *"Acá el poder es impunidad."* **(Mujeres-Varones. Mayores de 36 años, NES medio/alto)**

Indicador 1.2

Percepción ciudadana acerca del conocimiento de los derechos ciudadanos y del ejercicio responsable que se hace de ellos.

INFORMACIÓN RECOLECTADA

En una sociedad democrática, todos los habitantes son titulares de derechos y el Estado está obligado a garantizarlos, sin tener en cuenta el género, creencia religiosa, etnia o condición socioeconómica de la población. Los derechos ciudadanos aluden a cuestiones esenciales para la vida de las personas: el trabajo, la salud, la educación, la calidad de vida, la cultura, la representación política, la libertad.

En Villa La Angostura, los entrevistados mencionan con frecuencia los derechos sociales (trabajo, educación, salud) y civiles (libertades en general) pero es escasa la alusión al derecho a participar, a exigir rendición de cuentas a los gobernantes y nulo el reconocimiento del derecho de acceso a la información pública.

***Pregunta**: ¿Cuáles diría usted que son sus derechos como ciudadano que vive en una democracia? Por favor dígame todos los derechos que recuerde ¿Y qué más? (ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE)*

Trabajo digno	51%
Educación	31%
Salud	24%
Libertad de expresión	24%
Voto / elegir a los gobernantes	15%
Libertad de tránsito / circular libremente	11%
Libertad (sin especificar)	10%
Seguridad	8%
Vivienda digna	8%
Respeto / respeto hacia las personas	8%
Exigir/ reclamar/ hacer valer nuestros derechos	6%
Vivir dignamente	6%
Participar	4%
Vivir tranquilo	4%
Ser escuchado	3%
Justicia	3%
Seguridad social	3%
Satisfacer necesidades básicas	2%
Salario / jubilación digna	2%
Igualdad	1%
Libertad de culto	1%
Propiedad privada	1%
Otros derechos	2%
Ninguno	1%
No sabe/ No contesta	7%

Base: Total de entrevistados

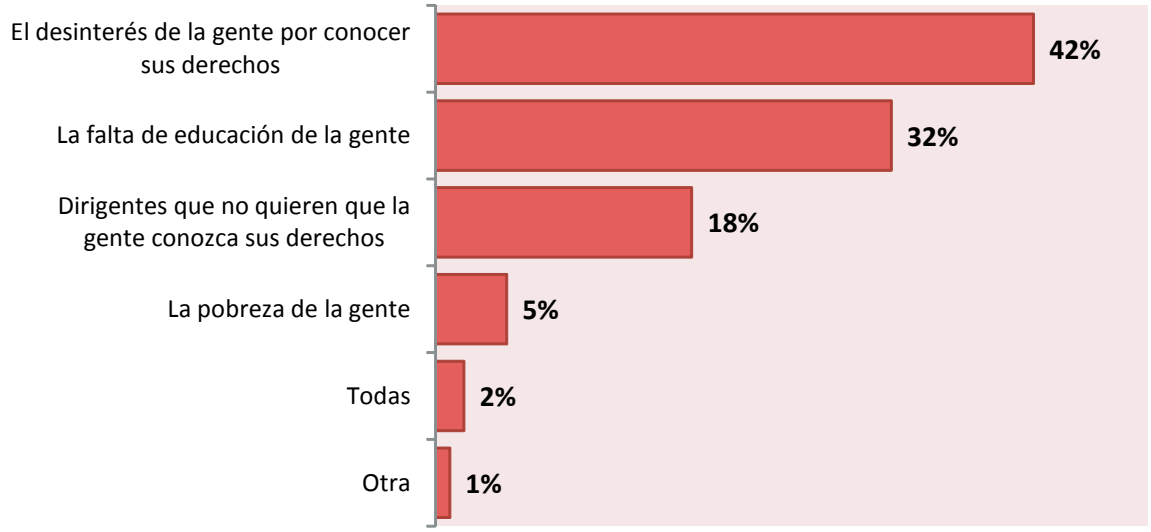
GRUPOS FOCALES

Los principales derechos que reconocen los entrevistados son los derechos civiles: la libertad de expresión, la libertad de tránsito, la libertad de culto, el derecho a un juicio justo, el derecho a la propia identidad; los derechos políticos: la libertad de elegir a los representantes mediante el voto y los derechos sociales: el derecho a la salud, a la educación y a un trabajo que permita una adecuada manutención.

- *"Los derechos que están en la Constitución… a votar, a trasladarse libremente por todo el país, por todo el territorio… a un juicio justo… del artículo 1 al 43 están todos los derechos."* **(Mujeres-Varones. Mayores de 36 años, NES medio/alto)**
- *"Poder decir, poder manifestar; que la gente pueda comer.'"* **(Mujeres- Varones. Menores de 35 años, NES medio/alto)**
- *"Los de la Constitución; hay derechos y deberes; los derechos son votar, tener una identidad, ser libre, independiente, tener un lugar donde vivir, derecho a una vivienda digna, los derechos de los niños, derecho a la salud, a la educación, a la libertad de culto, andar por cualquier parte libremente.."'* **(Mujeres-Varones. Menores de 35 años, NES medio/bajo)**
- *"Libertad…para elegir, para vivir, para estudiar, para trabajar, para tomar un trabajo o no tomarlo; salud, educación, trabajo. Esos son los derechos que uno tiene"* **(Mayores de 36 años, NES medio/alto)**
- *"Nosotros podemos ir a cualquier lado a quejarnos, hacer marchas… y como ciudadanos hay autoridades que pueden defender al ciudadano."* **(Mujeres-Varones. Mayores de 36 años, NES medio/bajo)**
- *"Derecho al trabajo, que una persona pueda tener un trabajo digno"* **(Mujeres-Varones. Mayores de 36 años, NES medio/bajo)**

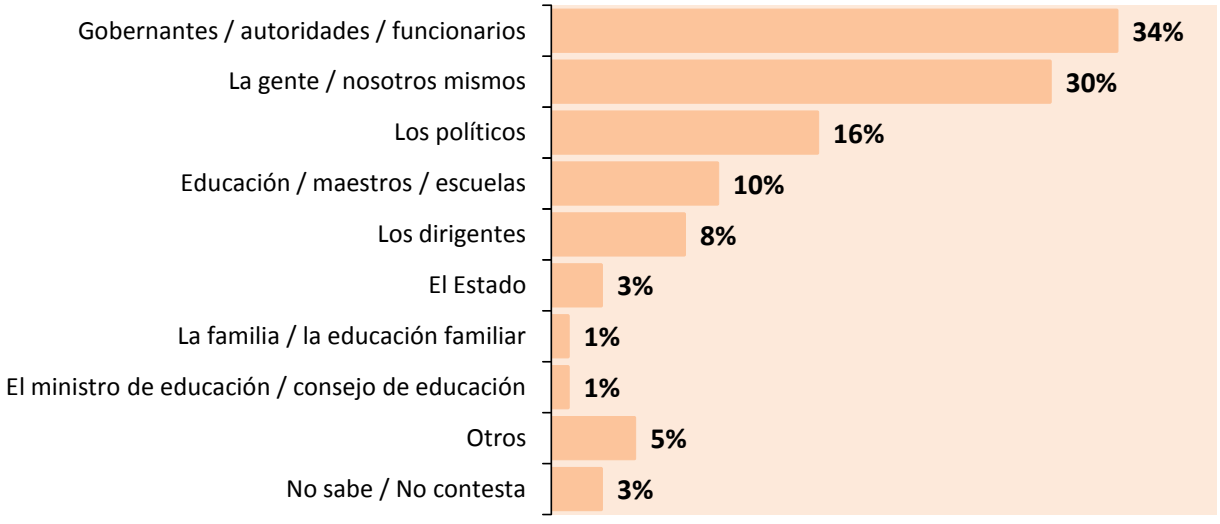
En resumen, el 70% considera que los habitantes de Villa La Angostura conocen poco o nada cuáles son sus derechos como ciudadanos. El 42% de los entrevistados opina que la principal razón por la cual la gente de este municipio no conoce o conoce poco sus derechos, es el escaso interés que manifiestan ellos mismos por conocerlos mientras que el 32% lo atribuye a la falta de educación de la gente. Cabe señalar que la percepción sobre el desconocimiento de los derechos es mayor en los sectores bajos (76% de respuestas "poco" y "nada"), así como entre las mujeres (75%) y los más jóvenes (74% para los individuos entre 18 y 24 años). En cambio, los sectores altos (45%) y los varones (31%) muestran una mayor tendencia a pensar que los derechos ciudadanos son conocidos en el municipio.

***Pregunta**: ¿Cuál diría usted que es la principal razón por la cual la gente en esta ciudad no conoce o conoce poco sus derechos?*



Base: Entrevistados que opinan que los derechos ciudadanos son poco o nada conocidos (70% del total muestral)

***Pregunta**: ¿Quién o quiénes son responsables de que los habitantes de Villa la Angostura*



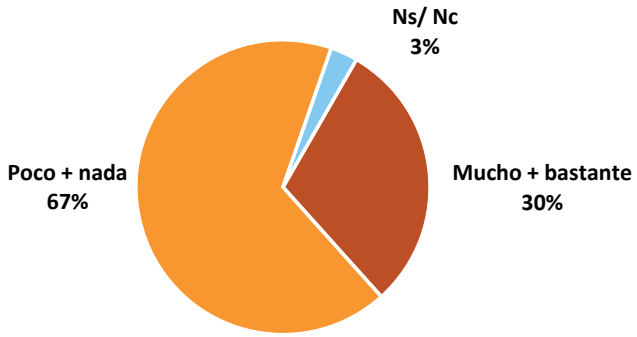
no conozcan o conozcan poco sus derechos? (ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE)
Base: Entrevistados que opinan que los derechos ciudadanos son poco o nada conocidos (70% del total muestral)

La sociedad de Villa La Angostura considera que gran parte de la responsabilidad por este desconocimiento es de los gobernantes, autoridades, funcionarios, políticos, dirigentes y del Estado en general (62%). Asimismo, el 30% de los entrevistados admite su propia responsabilidad en el desconocimiento de sus derechos. Los mayores de 65 años son quienes señalan con mayor frecuencia a los gobernantes como

responsables, mientras que los más jóvenes y los sectores medio y alto son quienes tienen mayor disposición a la autocrítica y reconocen su responsabilidad por la falta de conocimiento de sus derechos.

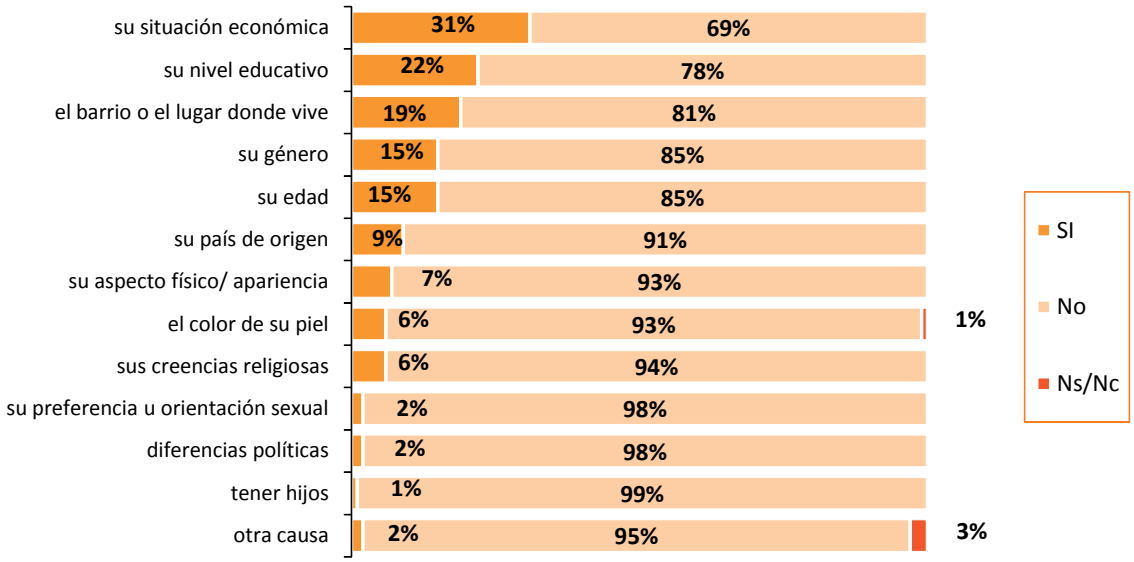
Por otra parte, el 67% de los consultados sostiene que sus derechos son poco o nada respetados por el Municipio y considera que ello responde a la situación económica de las personas, es decir que varía según el nivel educativo, el barrio o el lugar donde viven, el género o la edad. Aquellas personas que son más jóvenes y tienen menos recursos son las que más perciben que sus derechos son menos respetados por las autoridades del Municipio.

***Pregunta**: ¿En qué medida diría usted que los derechos de los habitantes de Villa la Angostura son respetados por las autoridades? Diría que…*



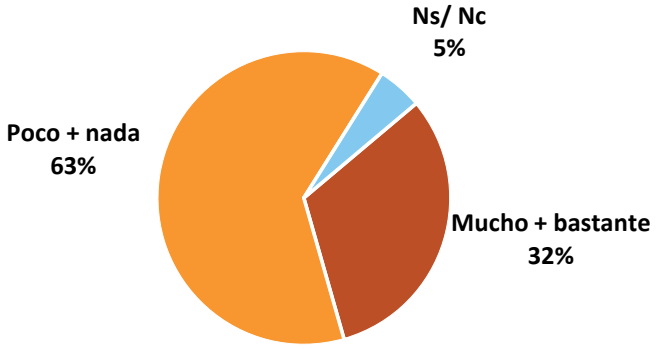
Base: Total de entrevistados

Pregunta: ¿Cuál diría usted que es la principal razón por la cual los habitantes de Villa la Angostura no conocen o conocen poco sus derechos?



Asimismo, de acuerdo a la percepción general de los entrevistados, los habitantes de la ciudad exigen y se aseguran poco de que sus derechos sean respetados por las autoridades. El 63% considera que los habitantes de Villa La Angostura exigen poco o nada que sus derechos sean respetados por las autoridades mientras que el 32% cree que exigen bastante o mucho que se respeten.

Pregunta: *¿Y en qué medida diría usted que los habitantes de Villa la Angostura exigen y se aseguran que sus derechos sean respetados por las autoridades...?*



Base: Total de entrevistados

Indicador 1.3

Percepción ciudadana acerca del conocimiento de los deberes ciudadanos y de la responsabilidad y el cumplimiento efectivo con que se ejercen.

Información Recolectada

Al hablar de democracia, no sólo se debe hacer alusión a los derechos, sino también a aquellas obligaciones o deberes que tienen que cumplir los ciudadanos para asegurar el pleno funcionamiento del sistema.

Los habitantes de Villa La Angostura sostienen que los principales deberes ciudadanos son: respetar la ley / las normas sociales (36%), pagar impuestos (25%), tener respeto en general (15%) y votar (14%). Asimismo, un 7% considera que participar o intervenir en los asuntos públicos también es un deber que le incumbe. Sólo un 1% considera un deber ciudadano controlar a los dirigentes. De acuerdo a la información relevada, los sectores sociales más altos tienden a dar más importancia al respeto por la ley, al pago de impuestos y al voto.

El 65% de los consultados opina que los ciudadanos de este municipio conocen poco o nada sus deberes. A su vez, un 71% considera que los habitantes de Villa La Angostura cumplen poco o nada con ellos. Estas opiniones son compartidas principalmente por las mujeres y los menores de 35 años.

En este sentido, el 49% de los consultados considera que sólo algunas personas o nadie paga impuestos, mientras que el 36% responde que son abonados por la mayoría o por todos los habitantes del municipio.

Pregunta: *¿Y cuáles diría que son sus deberes ciudadanos? Por favor dígame todas las responsabilidades ciudadanas que recuerda. (ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE)*

Respetar la ley / las normas sociales	**36%**
Pagar impuestos	**25%**
Votar	**14%**
Respeto (general)	**15%**
Trabajar	**10%**
Participar/ intervenir en asuntos públicos	**7%**
Ser solidario/ bueno	**6%**
Hacer valer mis derechos / velar por que se cumplan	**5%**
Cumplir/ ocuparse de la familia	**4%**
Educar / educar a los hijos	**3%**
Responsabilidad/ cumplir con las obligaciones	**3%**
Buen comportamiento/ convivencia/ relación con la gente	**3%**
Cuidar la higiene y el orden	**3%**
Cuidar la ciudad / medio ambiente	**3%**
Colaborar con el Municipio	**2%**
Ser honesto/ honestidad	**2%**
Controlar a los dirigentes	**1%**
Ninguno	**1%**
Otras respuestas	**2%**
No sabe / No contesta	**8%**

Base: Total de entrevistados

GRUPOS FOCALES

Los participantes de los grupos focales también mencionan otros deberes ciudadanos: votar, pagar los impuestos, cumplir la ley / respetar las normas, trabajar, ser un buen ciudadano, respetar al prójimo y convivir en armonía.

- *"Pagar los impuestos, respetar las leyes, las normas, la Constitución, respetar los símbolos patrios…"* **(Mujeres-Varones. Menores de 35 años, NES medio/bajo)**
- *"Tenemos que aprender a exigir y pagar los impuestos, es lo fundamental."* **(Mujeres-Varones. Mayores de 36 años, NES medio/alto)**
- *"Ser buenos ciudadanos, no ser corruptos, ser correctos, justos y honrados."* **(Mujeres-Varones. Mayores de 36 años, NES medio/bajo)**

Los entrevistados creen que la falta de pago de los impuestos, en algunos casos, se debe a la falta de trabajo y en otros, a la idiosincrasia transgresora del "ser argentino" y a la falta de hábito de pagar algunos servicios públicos, que se empezaron a cobrar con el crecimiento del Municipio. Algunos también le adjudican una cuota de responsabilidad al Gobierno Municipal por no sancionar a los morosos, aunque perciben cambios en el último año.

- *"Pagar se paga, lo que pasa es que no todos pagan, algunos pagan atrasados porque no pueden o no tienen trabajo pero otros porque no quieren pagar."* **(Mujeres-Varones. Menores de 35 años, NES medio/bajo)**
- *"Si, lo que pasa es que hay algunos que lo aceptan como algo normal (el pago de impuestos) y otros que no entienden por qué, si no pagaron nunca, tienen que empezar ahora a pagar porque la Villa creció."* **(Mujeres-Varones. Menores de 35 años, NES medio/bajo)**

No hay acuerdo con respecto a cuál es el perfil del sector de la ciudadanía más incumplidor con el pago de impuestos y se manifiesta una imagen cruzada: los niveles socioeconómicos medio y alto asocian el no pago de impuestos a los niveles bajos, o a los sectores socioeconómicos altos; y los sectores medio/bajo /bajo lo asocian a los sectores más pudientes.

- *"Pero ellos (los pobres) después van y te piden la Caja PAN, te piden esto, lo otro y no pagan ningún impuesto ni nada y vos los estás bancando, vos bancás todo lo que hacen."* **(Mujeres-Varones. Menores de 35 años, NES medio/alto)**
- *"Los que tienen más dinero tienen un contador que sabe y les dice que no paguen sus impuestos porque total después tienen una prórroga en la cual les rebajan y sólo pagan el 10%… el que tiene más, sabe como hacerlo y el que tiene menos, tiene que pagar cada 2 meses porque no tiene para pagar después un abogado o un contador."* **(Mujeres-Varones. Mayores de 36 años, NES medio/bajo)**
- *"Yo creo que la clase media paga más que la clase alta y que la clase baja. No es por desmerecer a ninguna clase pero la clase media es la que "banca" el país. Yo tengo un negocio y tengo que pagar jubilación, ganancias, IVA… todo, si no lo pago, viene la DGI y me hace una multa…Creo que a la gente de clase alta, si no lo paga, no le pasa nada."* **(Mujeres-Varones. Menores de 35 años, NES medio/alto)**

Consultados sobre el conocimiento que tienen acerca del presupuesto municipal y en relación a la cantidad de habitantes del Municipio, el 97% no sabe contestar el monto anual del presupuesto. El 23% no sabe o no contesta cuántos habitantes tiene esa ciudad y el 22% indica cifras entre 12.000 y 12.999 habitantes. Sólo el 1% menciona que la población ronda entre 7.000 y 7.999 habitantes y un 10% estima la cifra entre los 10.000 y 10.999 habitantes. De acuerdo a los datos del Censo Nacional de Población, Hogares y Vivienda de 2001, la población de Villa La Angostura es de 7.526 habitantes.[31]

31. Ministerio del Interior. Asuntos Municipales. http://www.mininterior.gov.ar/municipales/busqueda/busca_municipios.asp Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. INDEC.

Indicador 1.4

Percepción ciudadana acerca del respeto por las normas y la valoración y cuidado de lo público.

Información Recolectada

El espacio público es el lugar de encuentro social y de convivencia comunitaria, es la imagen que se percibe de una comunidad y su patrimonio común. Lo integran las fachadas de las edificaciones, los edificios públicos, los espacios verdes y recreativos de uso público, el suelo, el subsuelo, el espacio aéreo, las vías de circulación y todos aquellos ámbitos y elementos del espacio privado que resultan susceptibles de ser percibidos desde la vía pública. El mismo, debe ser considerado como un espacio de intercambio, tránsito y comunicación de los habitantes de la ciudad, en este sentido es un espacio "democratizador" por excelencia ya que es utilizado y debe poder ser utilizado por todas las personas. Es el lugar en el cual se interrelacionan los diferentes componentes de una sociedad.[32] El espacio público se combina con el pleno ejercicio de la ciudadanía, es decir, con el ejercicio del conjunto de derechos y deberes y, a través de él, pueden observarse, en términos generales, los valores que imperan en una comunidad.

El espacio público está disponible para fines comunitarios (centros recreativos, cívicos, culturales de intercambio, etc.) y la provisión de servicios públicos. Socioculturalmente, es el lugar de encuentro, de construcción de la identidad ciudadana, de expresión comunitaria. Es el espejo del comportamiento de la gente.

La percepción ciudadana sobre el respeto a las normas y la valoración y el cuidado de lo público en el municipio se distribuye de la siguiente forma: el 57% de los ciudadanos de Villa La Angostura considera que las normas se respetan poco o nada, mientras que el 41% opina que se respetan mucho o bastante.

Cuando se les consulta sobre el valor y el cuidado de los bienes públicos, como por ejemplo, plazas, cestos de basura, semáforos, alumbrado público, el 55% responde que son poco o nada valorados por los habitantes de Villa La Angostura, mientras que el 44% opina que son muy o bastante valorados.

El 44% que estima que se respetan las normas y se valora lo público coincide con quienes consideran un deber o responsabilidad primordial de la ciudadanía el cumplimiento de la ley o normas sociales y el respeto en general, en el indicador anterior (ver 1.3).

Indicador 1.5

Nivel de conocimiento de la ciudadanía acerca de las respectivas responsabilidades y funciones de los gobiernos: local, provincial y nacional.

Información Recolectada

Este indicador muestra cuál es la percepción que tienen los ciudadanos de Villa La Angostura sobre las responsabilidades e incumbencias de los tres niveles de gobierno en las distintas problemáticas públicas.

El conocimiento por parte de los ciudadanos sobre los distintos niveles de responsabilidad y respectivas competencias de los ámbitos local, provincial y nacional se vuelve crucial a la hora de hacer una queja o reclamo, solicitar un servicio o realizar un trámite administrativo. El desconocimiento de la organización del Estado municipal es, algunas veces, responsabilidad de los ciudadanos y también producto de la superposición de funciones y actividades de las distintas jurisdicciones gubernamentales establecidas por diferentes normas. Antes de hacer referencia al grado de conocimiento que tienen los ciudadanos de Villa La Angostura sobre las responsabilidades que les caben a cada uno de los tres niveles de gobierno, es indispensable tener presente que:

32. La ciudad y su espacio público. Ponencias, 2001, Ediciones de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo, UBA.

- La salud pública es responsabilidad municipal sólo en la etapa de atención primaria (en algunos casos, también hospitales) pero los hospitales de alta especialización deben estar en manos del gobierno provincial.
- La seguridad social es una competencia del gobierno nacional, en algunos casos también está a cargo de las provincias, nunca de Municipios.
- La protección del medio ambiente a nivel local y urbano es competencia de los Municipios.
- La infraestructura básica es una competencia provincial[33] (ejemplos: rutas, caminos, puentes)
- La seguridad, la educación y la administración de justicia, son responsabilidades compartidas por el gobierno nacional y los provinciales.
- 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.
- El cobro de impuestos (incluidas las tasas) es compartido por los tres niveles de gobierno.

***Pregunta**: Ahora le voy a leer una serie de servicios y responsabilidades, y en cada caso, quisiera que me dijera quién cree usted que es responsable de prestar estos servicios, si el Gobierno Nacional, el Provincial o el Municipal. Para comenzar ¿Quién es responsable de asegurar o garantizar a los habitantes de Villa La Angostura? (RESPUESTAS MÚLTIPLES)*

	GOBIERNO MUNICIPAL	GOBIERNO PROVINCIAL	GOBIERNO NACIONAL
Limpieza urbana	89%	11%	3%
Estado de las calles y veredas	87%	14%	3%
Iluminación pública	86%	14%	3%
Cobro de impuestos	65%	39%	28%
Protección del medio ambiente	60%	57%	52%
Obras de infraestructura	48%	56%	40%
Seguridad	38%	63%	51%
Salud pública	35%	61%	55%
Educación pública	35%	64%	56%
Administración de Justicia	27%	56%	57%
Planes sociales	23%	52%	56%
Jubilaciones y pensiones	11%	40%	66%
Relación con otros países o grupos de países	9%	23%	74%

Base: Total de entrevistados

De acuerdo a la información relevada, los ciudadanos de Villa La Angostura atribuyen correctamente al Estado municipal la responsabilidad del mantenimiento de calles y veredas, como la iluminación pública y la limpieza urbana.

La salud pública es considerada una responsabilidad compartida entre los tres niveles de gobierno, mientras que la seguridad, la educación y la administración de justicia es correctamente atribuida a los niveles provinciales y nacionales. La protección del medio ambiente como las obras de infraestructura, si bien son mayoritariamente consideradas responsabilidades municipales en el primer caso y provinciales en el segundo, parecen atribuirse erróneamente – con porcentajes diferentes - a los tres niveles, incluyendo al nacional.

Según los angosturenses, tanto los planes sociales como las jubilaciones y pensiones se hallan vinculadas a los tres niveles de gobierno, siendo correcta la atribución mayoritaria a los niveles provinciales y nacionales. Finalmente, la relación con otros países es correctamente visualizada como responsabilidad del gobierno nacional.

Por lo tanto, la percepción ciudadana sobre las responsabilidades de los diferentes niveles de gobierno, con respecto a sus competencias, varía. De acuerdo a la información obtenida a partir de las encuestas y de los grupos focales, existe una tendencia a señalar correctamente las responsabilidades propias de cada

33. En estos cuatro primeros puntos seguimos a Iturburu Mónica, Municipios Argentinos. Potestades y restricciones constitucionales para un nuevo modelo de gestión local, 2000, INAP, pag. 51 y Figura Nº 8, según recopilación de distintos autores.

jurisdicción aunque, en algunos casos, se visualiza, equivocadamente, a los tres niveles de gobierno como corresponsables de algunas competencias.

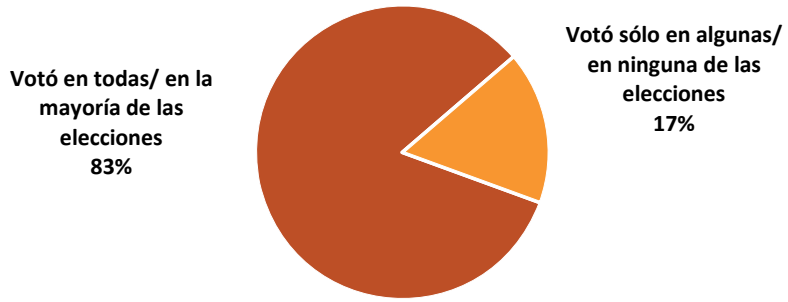
Indicador 1.6

Nivel de participación de la ciudadanía del Municipio en las elecciones.

Información Recolectada

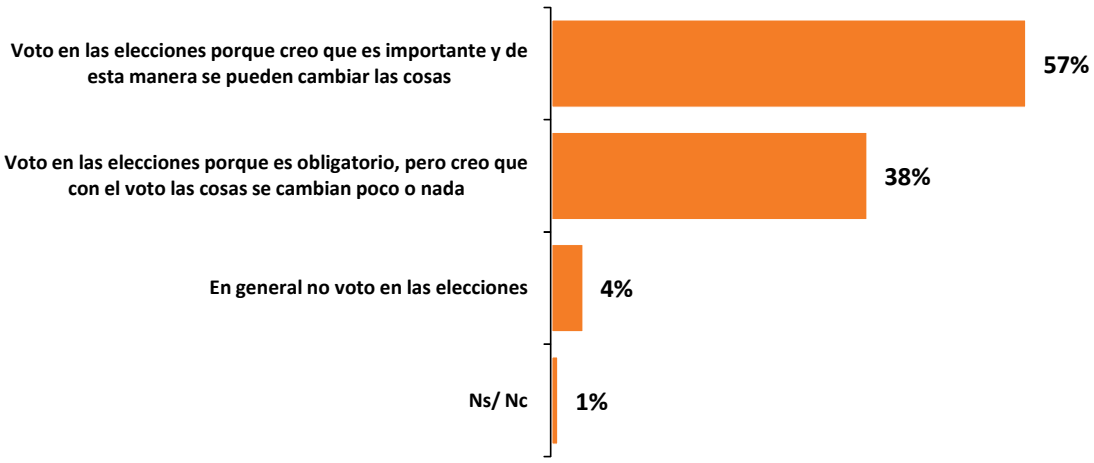
El 66% de los encuestados manifiesta haber votado en todas las elecciones; el 17% dice que lo hizo en la mayoría de los actos eleccionarios, mientras que el 9% afirma que votó en algún caso. El 57% piensa que votar en las elecciones es importante y que constituye una manera de cambiar cosas. Los sectores sociales más optimistas son los mayores de 65 años, los segmentos socioeconómicos altos y los varones, mientras que los jóvenes se muestran más escépticos y admiten que sólo concurren a votar porque es obligatorio.

***Pregunta**: Teniendo en cuenta su edad y las elecciones en las que pudo haber participado, usted…*



Base: Total de entrevistados

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



Base: Total de entrevistados

Según los datos del Ministerio del Interior, en las elecciones para senadores y diputados provinciales y nacionales de septiembre de 2003, el 76% de los ciudadanos del Departamento Los Lagos (en el cual se encuentra Villa La Angostura) emitió su voto. Con posterioridad, en las elecciones de octubre 2005 para diputados nacionales y convencionales constituyentes en la Provincia del Neuquén, en el mismo Departamento, el porcentaje de votantes del padrón femenino fue de 72,4%, del masculino votó el 69,5% y el total de sufragios resultó del 70,9%.

Indicador 1.7

Percepción ciudadana acerca del papel que cumplen las instituciones educativas en la formación de ciudadanos democráticos.

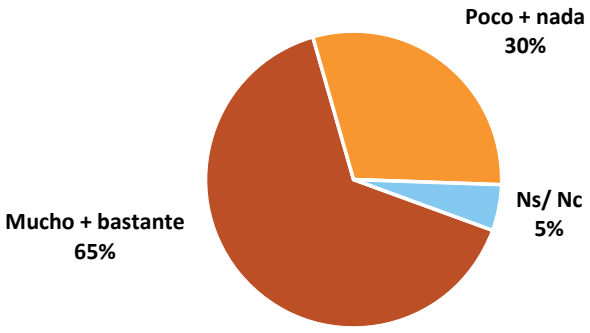
Información Recolectada

En la construcción de una sociedad democrática, la educación constituye la estrategia más relevante. La formación de una ciudadanía que participe en forma voluntaria, libre y responsable en el desarrollo de las prácticas democráticas requiere de un largo y sostenido proceso pedagógico. En consecuencia, cualquier aspiración relativa a la cultura cívica de una comunidad debe incluir un componente educativo, ya que las instituciones educativas son espacios clave para la formación de ciudadanos democráticos.

La educación en la Argentina está a cargo de las autoridades provinciales[34], es decir que, en Villa La Angostura, está bajo la jurisdicción de la Provincia del Neuquén 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 pueden incorporar ejes temáticos de su interés, a través de los Espacios de Definición Institucional (EDI).
Este indicador permite visualizar la interrelación existente entre los cuatro temas que evalúa el Programa Auditoría Ciudadana y analizar la percepción de los angosturenses en general y la comunidad educativa en particular, acerca del impacto que tienen las instituciones educativas en la formación de ciudadanos democráticos.

El 65% de los consultados considera que las instituciones educativas contribuyen mucho o bastante a formar ciudadanos democráticos. Los segmentos sociales que más confianza depositan en las instituciones educativas como formadoras de ciudadanos democráticos son los sectores altos, los mayores de 65 años, y las mujeres.

***Pregunta**: ¿En qué medida cree usted que las instituciones educativas contribuyen a formar ciudadanos democráticos?*



El Foro Cívico de Villa La Angostura recogió la opinión de docentes y directivos a través de una encuesta de carácter exploratorio suministrada por el equipo del Programa Auditoría Ciudadana.
Sus aportes señalan la necesidad de interesar más a los propios educadores y a los alumnos en la investigación y estudio de los derechos y deberes democráticos. Del mismo modo, consideran oportuno comprometer a los hogares en la construcción de valores y creencias ciudadanas y en el desarrollo de experiencias que acorten la brecha entre los valores que se predican y los que se actúan con el propósito de revertir el escaso compromiso y el desinterés que lleva a la ignorancia cívica y al olvido de la praxis educativa, como también de sus resultados e impactos.

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

¿Cómo mejorar la educación?

Algunas respuestas aportadas por directivos y docentes de escuelas de Villa La Angostura.

- *"Con instituciones y ONGs especializadas en materia de derechos y deberes democráticos".*
- *En la escuela secundaria, apoyando la participación en los "centros estudiantiles" y estimulando el compromiso en organizaciones de base cultural, deportiva, barriales, ambientalistas".*
- *Mediante el ejemplo; ya que los chicos suelen copiar todo. Debe darse, especialmente, en la familia y en el ámbito educativo".*

- *¿Los ciudadanos del municipio prefieren la democracia a cualquier otra forma de gobierno?*
- *¿Cuán satisfechos están los ciudadanos del municipio con la democracia?*

Aspiración:

Que los ciudadanos de Villa La Angostura tengan la convicción de que la democracia es el sistema más adecuado para mejorar la calidad de vida de la población.

Indicador 2.1

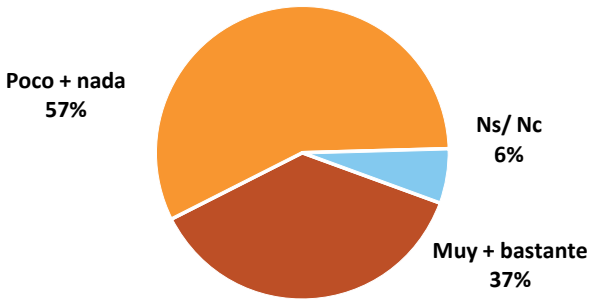
Nivel de satisfacción de la ciudadanía con el desempeño del Estado, en democracia, como proveedor de servicios básicos.

Información Recolectada

En un régimen democrático, el Estado no sólo debe ser garante de los derechos políticos y civiles de una sociedad, sino también custodio del acceso y disfrute de los derechos sociales y culturales. El cumplimiento de esta responsabilidad crea condiciones favorables para la participación política y social de las personas.

Según los datos relevados, el 57% de los consultados se manifiesta poco o nada satisfecho con el funcionamiento de la democracia en esa ciudad. Esta opinión predomina entre las mujeres, las personas mayores de 36 años y en los sectores de nivel socioeconómico bajo.

***Pregunta**: Y pensando específicamente en Villa La Angostura, ¿en qué medida está usted satisfecho con el funcionamiento de la democracia en esta ciudad...?*



Base: Total de entrevistados

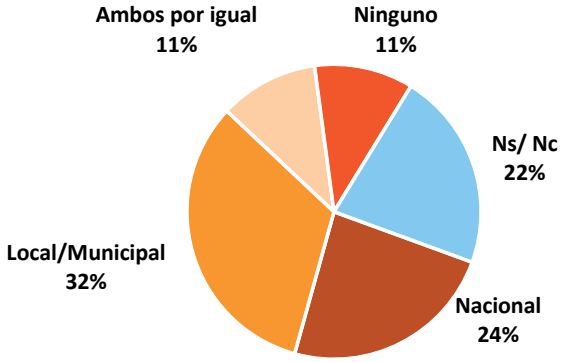
Consultados sobre el funcionamiento de la democracia en los diferentes ámbitos, el 32% considera que la democracia funciona mejor en el ámbito local o municipal y el 24% opina que funciona mejor en el ámbito nacional.

Aquellos que consideran al ámbito local como el que más favorece el buen funcionamiento democrático, lo hacen por estimar más adecuado el tamaño de la comunidad y la cercanía que existe entre la ciudadanía y los funcionarios (36%). Otros entrevistados mencionan el mayor control que puede ejercerse en el ámbito municipal como una de las razones que propenden al mejor desempeño de la democracia en estos espacios. Los participantes de los grupos focales también aluden a dificultades que se producen en la práctica cotidiana de la democracia y en el permanente aprendizaje que esto genera (ver ind. 1.1 G.F).

"Lo que yo veo con preocupación es que La Angostura tiene problemas muy serios porque la Municipalidad es de un signo político, la provincia es de otro y la nación de otro. Está bien que haya diferencias, que haya discusiones, que haya debate y que no se esté de acuerdo en todo, pero el bloqueo de iniciativas no hace bien, porque los procesos se demoran mucho más y no se resuelven como habría que resolverlos. Yo veo que ahí nos falta madurar mucho. Creo que no estamos maduros, que realmente nos falta y eso me preocupa".

(Conrado Meier, noviembre de 2005)

Pregunta: En su opinión ¿en qué ámbito funciona mejor la democracia? ¿Diría que en el país, o aquí en Villa La Angostura?



Base: Total de entrevistados

***Pregunta**: Razones por las que la democracia funciona mejor en diferentes ámbitos. (ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE)*

	LOCAL/ MUNICIPAL	NACIONAL	AMBOS POR IGUAL
Es más chico / más cercanía con los funcionarios	*36%*	*1%*	-
Hay más control / más orden	*19%*	*6%*	-
Porque todos nos conocemos	*12%*	-	-
Están haciendo cosas / dan soluciones	*10%*	*12%*	*5%*
Funciona mejor / es más respetada en este nivel	*7%*	*5%*	-
Aquí se vive mejor que en otros lados / hay menos problemas	*7%*	-	-
Se tiene más información sobre ese nivel	*5%*	*3%*	-
Los ciudadanos son respetados / escuchados	*3%*	*2%*	*2%*
Hay más unión / más comunicación / más solidaridad	*3%*	*1%*	-
Porque hay más libertad	*2%*	*1%*	*2%*
La participación ciudadana es mayor	*2%*	*7%*	-
Es lo mismo / en todos lados funciona igual	-	-	*50%*
No funciona / funciona mal a nivel local	-	*17%*	-
No hay soluciones / no hay control/ no hay igualdad	-	*5%*	-
Por el presidente / gobierno	-	*7%*	-
Hay más justicia/ igualdad / pluralidad	-	*7%*	-
Por el poder centralizado	-	*13%*	-
Porque todos los niveles se relacionan	-	*2%*	*5%*
Porque hay democracia en todo el país	-	*2%*	*5%*
Otras respuestas	*2%*	*5%*	*2%*
Ns / Nc	*2%*	*3%*	*29%*
BASE	*32%*	*24%*	*11%*

Base: Entrevistados que consideran que la democracia funciona mejor en cada uno de los ámbitos

El 61% de los consultados considera que la democracia es una forma de vida en la cual la gente tiene derecho a participar en todas las decisiones que afectan a su vida cotidiana. Quienes más asocian la democracia con la participación ciudadana en la toma de decisiones son los más jóvenes (68%) y los sectores socioeconómicos bajos (66%). Los sectores socio económicos altos (39%) muestran una mayor tendencia a asociar a la democracia con la elección de los gobernantes.

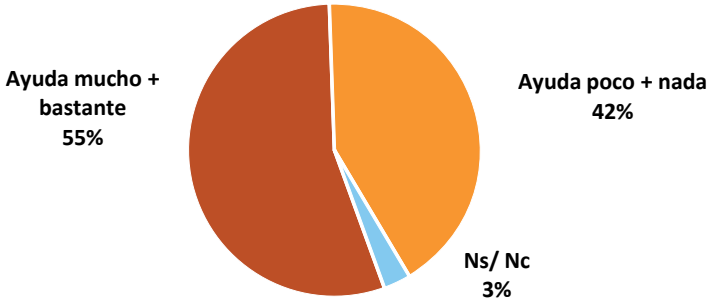
El 62% de los angosturenses considera que el bienestar económico y social de la población es una precondición de la democracia y por eso, para que exista democracia, no basta con que sean respetados el voto y las libertades públicas. A su vez, el 67% de los habitantes de Villa La Angostura sostiene que la democracia es preferible a cualquier forma de gobierno.

***Pregunta**: Y entre estas 2 afirmaciones ¿Cuál se acerca más a su forma de pensar?*

Una cosa es la democracia y otra el bienestar económico y social de la población. Por eso, para que haya democracia basta con que sean respetados el voto y las libertades públicas.	**31%**
El bienestar económico y social de la población es una precondición de la democracia y por eso, para que ésta exista, no basta con que sean respetados el voto y las libertades públicas.	**62%**
Ambas	**3%**
Ninguno	**1%**
Ns/ Nc	**3%**

Base: Total de entrevistados

Pregunta: *¿En qué medida cree usted que la democracia ayuda a mejorar la calidad de vida de la gente?*



Base: Total de entrevistados

En estrecha relación con lo expresado en el indicador 1.1 sobre el nivel de apoyo a la democracia, aparece el análisis de la democracia como herramienta para mejorar la calidad de vida. El 55% de los habitantes de Villa La Angostura cree que la democracia ayuda mucho o bastante a tal fin. Sobre este mismo particular, cabe reseñar un antecedente regional. De acuerdo a los datos obtenidos del estudio Informe Latinobarómetro, en 1995 el 40% de los latinoamericanos sostenía que la democracia no podía solucionar los problemas mientras el 50% decía que sí podía solucionarlos. Los resultados se han mantenido casi intactos después de una década. En 2005, el 37% de los latinoamericanos afirma que la democracia no soluciona los problemas mientras el 53% dice que sí los puede solucionar[35]. Vale decir que la ciudadanía de Villa La Angostura tiene análogas convicciones y expectativas que la media latinoamericana respecto de la posibilidad de mejorar su calidad de vida por medio de la democracia.

> *"Veo que nos falta mucho para madurar como democracia. Mucha gente se arrima por algún interés, que hasta cierto punto es válido, pero creo que habría que ver un poquito mas allá, habría que tener un poquito más de visión".*
>
> **(Conrado Meier, noviembre de 2005)**

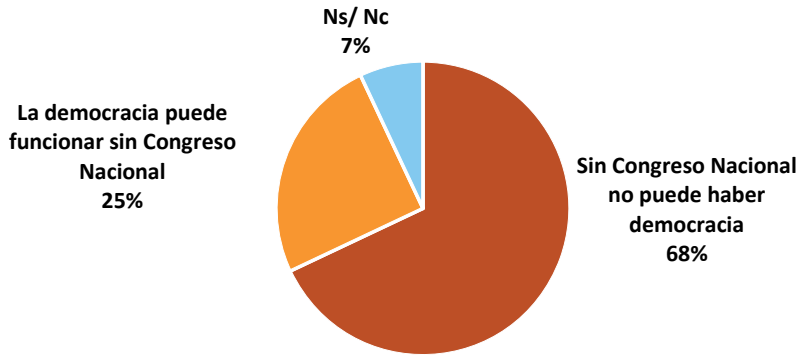
Indicador 2.2

Percepción ciudadana acerca de la calidad de la política y de las instituciones.

Información Recolectada

En Villa La Angostura, el 68% de los habitantes sostiene que sin Congreso Nacional no puede haber democracia y el 65% considera que sin partidos políticos la democracia tampoco puede funcionar. Esta perspectiva predomina entre los sectores económicos altos. Sin embargo, el 94% de los angosturenses no participa actualmente en ningún partido político, hecho que revela una brecha respecto de las convicciones manifestadas.

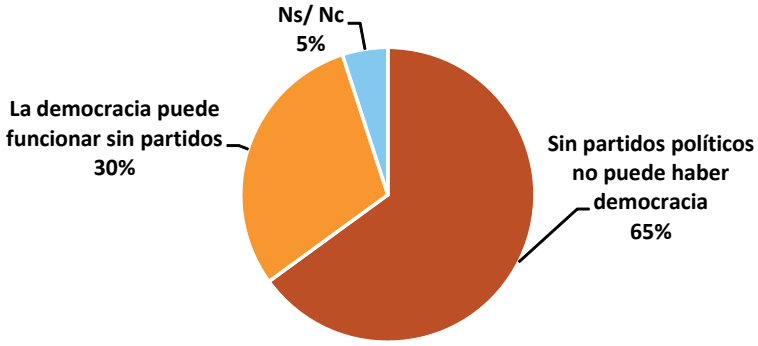
Pregunta: Hay gente que sostiene que sin Congreso Nacional no puede haber democracia, mientras que otra gente dice que la democracia puede funcionar sin Congreso Nacional. ¿Cuál afirmación está más cerca de su manera de pensar?



Base: Total de entrevistados

35. Fuente: Informe Latinobarómetro 2005. Corporación Latinobarómetro. Chile. (www.latinobarometro.org)

Pregunta: También hay gente que dice que sin partidos políticos no puede haber democracia, mientras que hay otra gente que dice que la democracia puede funcionar sin partidos. ¿Cuál afirmación está más cerca de su manera de pensar?

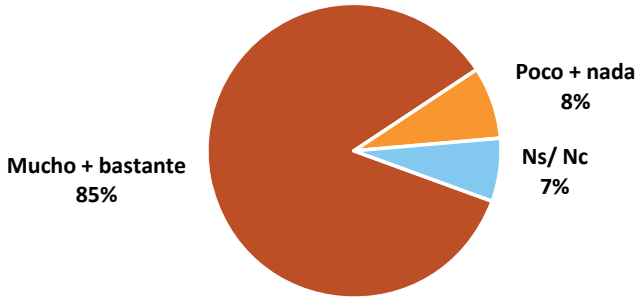


Base: Total de entrevistados

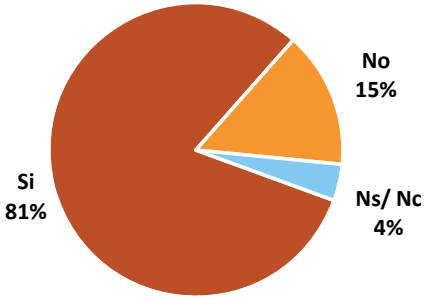
Cuando se trata de analizar la calidad de la política, el 85% de los angosturenses afirma que es necesario mejorar la calidad de la política y de las instituciones y, en este sentido, resulta alentador que el 81% de los consultados considere que es posible hacerlo.

Asimismo, el 99% cree que es posible lograr un cambio en la calidad de la política educando cívicamente a los ciudadanos, exigiendo periódicamente rendición de cuentas a sus gobernantes (94%), participando de una organización de la sociedad civil (78%) y participando de un partido político (51%).

Pregunta: ¿En qué medida cree usted que es necesario mejorar la calidad de la política y de las instituciones en la Argentina?

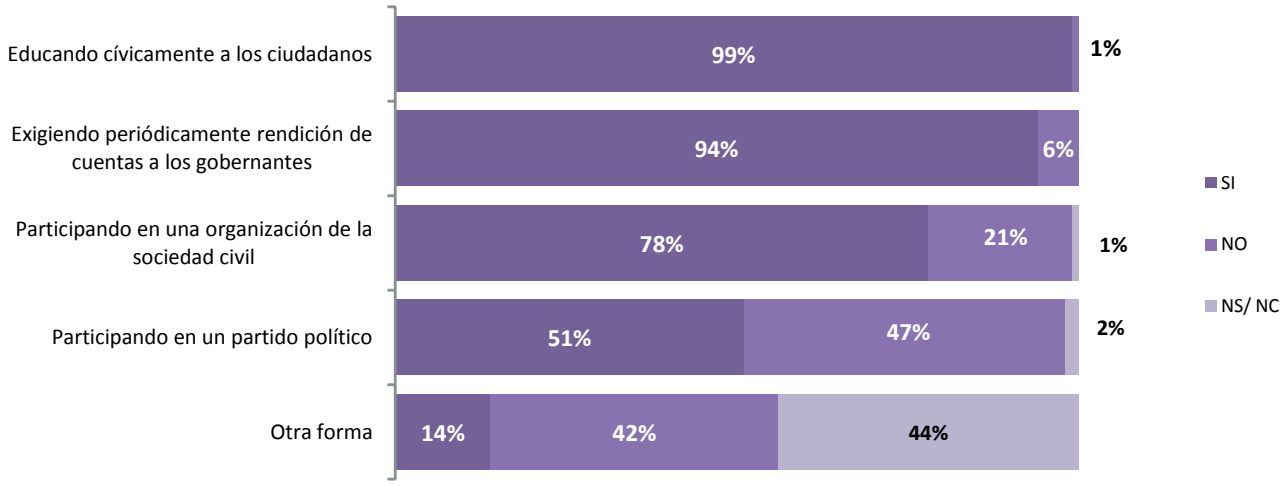


Pregunta: Y en su opinión ¿Cree usted que es posible hacerlo?



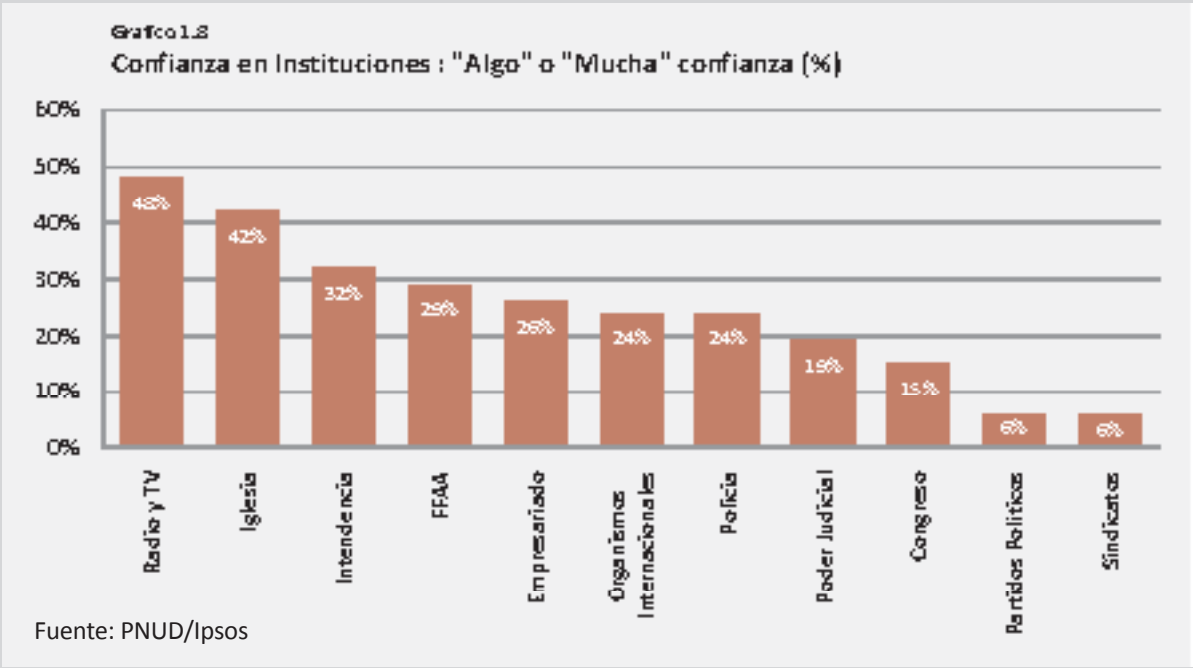
Base: Entrevistados que consideran muy, bastante o poco necesario mejorar la calidad de la política y de las instituciones en la Argentina (93% del total muestral)

Pregunta: ¿Cómo cree Ud. que podría mejorarse la calidad de la política y de las instituciones?



Base: Entrevistados que consideran posible mejorar la calidad de la política y de las instituciones en la Argentina (75% del total muestral)

Según surge del análisis del indicador 2.1, el nivel de desconfianza hacia las instituciones públicas es un poco más alto en el ámbito nacional que en Villa La Angostura. Asimismo, estos datos son comparables con los que surgen de un reciente informe publicado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en Argentina, que revela que las intendencias (gobiernos municipales) aparecen en tercer lugar cuando se analiza el nivel de confianza que inspiran las instituciones. Los ciudadanos argentinos confían más en aquellas instituciones que tienen algún tipo de presencia en su vida cotidiana como la radio y TV, la Iglesia y las intendencias.



Fuente: Informe Desarrollo Humano en Argentina 2005 "Argentina después de la Crisis: un tiempo de oportunidades". Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) http://www.desarrollohumano.org.ar/2005/

Cabe destacar este último dato atento a que, por una parte, invita a asumir el nivel de compromiso necesario que este voto de confianza otorga a los municipios y, por otra parte, alienta el involucramiento responsable de la ciudadanía en este mismo compromiso y le asigna, junto al Estado municipal, el rol de generadores de los cambios necesarios que favorezcan una mejor calidad de vida de la población.

Cultura Cívica Democrática

Aspiración: *Que los ciudadanos de Villa La Angostura se identifiquen y se comprometan con la democracia como valor en sí mismo.*

En Villa La Angostura la democracia es entendida como un conjunto de valores, una herramienta válida para mejorar la calidad de vida de las personas, una vivencia y una práctica cotidiana. El principal valor asociado a la democracia es la libertad (62%) y, en este sentido, el 67% de los ciudadanos consultados sostiene que la democracia es preferible a cualquier otra forma de gobierno.

Los derechos ciudadanos aluden a cuestiones esenciales para la vida democrática. En Villa La Angostura, los derechos sociales identificados son: el trabajo digno (51%), la educación (31%), la salud (24%) y los derechos civiles (libertades en general: de expresión 24%, de elección 15%). A su vez, el 70% de los angosturenses considera que conoce poco o nada cuáles son sus derechos, idea que se acentúa en los encuestados de menor edad. La sociedad de Villa La Angostura parece no asumir la propia responsabilidad por este desconocimiento, el 62% considera responsables de esta falta de conocimiento de derechos, a los gobernantes, las autoridades, los funcionarios, los políticos, los dirigentes y el Estado. Sólo el 30% asocia el escaso conocimiento de los derechos al desinterés de los ciudadanos por conocerlos.

Por otra parte el 67% sostiene que los derechos de los ciudadanos son poco o nada respetados por las autoridades del Municipio, percepción que se acentúa entre los jóvenes y los sectores socioeconómicos bajos. Asimismo, el 63% cree que los angosturenses exigen poco o nada que sus derechos sean respetados por las autoridades.

En cuanto al cuidado del espacio público, el 57% de los ciudadanos de Villa La Angostura considera que se respetan poco o nada las normas y el 55% responde que los bienes públicos son poco o nada valorados por los habitantes.

El 65% sostiene que los angosturenses conocen poco o nada sus deberes y lo mismo opina el 71% sobre el cumplimiento efectivo de los deberes por parte de los ciudadanos. En este sentido, el 49% considera que sólo algunas personas o nadie pagan sus impuestos.

La escuela es uno de los principales espacios de formación ciudadana y constituye el lugar por excelencia para el aprendizaje de los valores democráticos y para fomentar el compromiso con las cuestiones públicas. Así lo entiende el 65% de los angosturenses que considera que las instituciones educativas contribuyen mucho o bastante a formar ciudadanos democráticos. Esta convicción pone de relieve la confianza que los habitantes de Villa La Angostura depositan en las instituciones educativas, actitud de por sí alentadora que merece destacarse y promoverse para consolidar la democracia.

Cultura Cívica Democrática

Aspiración: *Que los ciudadanos de Villa La Angostura tengan la convicción de que la democracia es el sistema más adecuado para mejorar la calidad de vida de la población.*

La democracia se sustenta en los valores de una sociedad, pero también en la acción política y en la manera en que ésta responde a las necesidades de los ciudadanos. En este sentido, el 61% de los angosturenses considera a la democracia una forma de vida en la cual la gente tiene derecho a participar en todas las decisiones que afectan su vida cotidiana y el 55% opina que la democracia ayuda mucho o bastante a mejorar la calidad de vida de la gente.

Con respecto al sistema democrático, las opiniones son variadas: el 24% de los consultados afirma que funciona mejor en el ámbito nacional, mientras que el 32% de los entrevistados sostiene que funciona mejor en el ámbito local, ya que, el menor tamaño del ámbito municipal facilita el acercamiento entre los funcionarios y la comunidad. Sin embargo, el 57% se manifiesta poco satisfecho con el funcionamiento de la democracia en Villa La Angostura. Esto lleva a pensar que, si bien la democracia como valor y forma de vida es valorada por los angosturenses, también es perfectible en lo que hace a su funcionamiento real. De todas formas y asumiendo responsabilidades ciudadanas, el 62% de los angosturenses considera que el bienestar económico y social de la población es una precondición de la democracia y por eso, para que exista democracia, no basta con que sean respetados el voto y las libertades públicas. En este sentido, el 68% afirma que sin Congreso Nacional no puede haber democracia y el 65% opina que tampoco puede funcionar sin los partidos políticos.

El 85% sostiene que es necesario mejorar la calidad de la política y de las instituciones en la Argentina y el 81% cree que es posible hacerlo. El 99% de los ciudadanos apuesta a un cambio en la calidad de la política educando cívicamente a los ciudadanos, el 94% exigiendo periódicamente rendición de cuentas a su gobierno y el 78% participando de una organización de la sociedad civil. Sin embargo, sus índices de participación no se corresponden con estas convicciones: el 64% no conoce las reglas y procedimientos para exigir rendición de cuentas y el 69% no participa en organizaciones de la sociedad civil. En consecuencia, un desafío pendiente para la comunidad de Villa La Angostura es asumir el compromiso de involucrarse activa y responsablemente en los asuntos públicos para poder mejorar la calidad de vida de la comunidad.

SEGUNDA PARTE

Participación Ciudadana en las Políticas Públicas

Participación Ciudadana en las Políticas Públicas

La participación ciudadana en las políticas públicas describe el grado en que las normas y programas públicos crean oportunidades para la intervención de los ciudadanos en la gestión pública y comprende, además, el uso efectivo que los ciudadanos hacen de esas oportunidades para influir en la toma de decisiones dentro de las instituciones del Estado, exigir información sobre la marcha y resultados de las políticas y presentar reclamos o 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, menoscaben y desacrediten la política, están adoptando una posición que no es neutral. En consecuencia, la alternativa de participar a conciencia o de participar sin compromiso (dejando en muy pocas manos las decisiones que afectan a todos los habitantes) construye sociedades muy distintas[36]. Las personas pueden interesarse 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. Vale decir que cada uno de nosotros puede optar por ejercer la propia ciudadanía política (que no se reduce al voto) y trabajar para ampliar las posibilidades de acceso y participación de los relegados por el sistema político[37].

La forma de participación ciudadana – denominada **reactiva** - obedece a motivos personales. Suele surgir como reacción frente a experiencias de la vida privada (el trabajo, la familia, los amigos) que requieren respuestas muy urgentes y generalmente, una vez superado el obstáculo para obtener soluciones o fracasado el empeño de obtener réplica, el afán de participar tiende a extinguirse. En cambio, otra forma de participación ciudadana -denominada **activa**- se manifiesta cuando los ciudadanos tienen una propensión natural a informarse y a involucrarse en los asuntos públicos, más allá de cualquier cuestión coyuntural. Cuando en una sociedad la participación ciudadana activa es escasa, cabe suponer que existen **barreras** impuestas desde distintos espacios de poder que reprimen, inhiben o desincentivan dicha modalidad de participación.

Podemos distinguir cuatro tipos de barreras que impiden o condicionan el ejercicio de los derechos humanos y el disfrute de una ciudadanía plena:[38]

Barreras subjetivas, constituidas por la *falta de conocimiento* (que puede subsanarse con información) y por la *falta de autoafirmación* por parte de los grupos vulnerados (que revela la necesidad de implementar intervenciones formativas y reflexivas)

Barreras formales, cuando faltan o no se cumplen las normas y/o resoluciones que permiten que todos puedan acceder a los mismos derechos.

Barreras políticas, cuando existe la norma pero faltan los recursos – financieros y/o humanos – necesarios para que sea implementada como política pública.

Barreras jurídicas, cuando aún existiendo la norma y los recursos, sin embargo, en los casos de incumplimiento, no existen o son deficientes los mecanismos de acceso a la justicia que permiten la exigibilidad de los derechos.

La ***Participación Ciudadana en las Políticas Públicas*** constituye, entonces, una intervención ordenada de personas y organizaciones que acuerdan afrontar los obstáculos que pudieran existir y deciden cooperar con las acciones que lleva a cabo un gobierno. De este modo, la participación se vuelve un proceso transformador que confiere otro dinamismo al sistema democrático y que requiere canales de comunicación permanente entre gobernantes y gobernados. Además, tanto la oferta de espacios de participación por parte del gobierno como su demanda desde la sociedad civil, pueden manifestarse en diferentes etapas del proceso de construcción 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 barreras que pudieran existir a la participación ciudadana sino a motivar y a formar ciudadanos comprometidos que la consideren una actividad deseable, útil y necesaria para mejorar su vida cotidiana.

36. FORO DEL SECTOR SOCIAL, *Manual de Participación e Incidencia para Organizaciones de la Sociedad Civil*. Temas. 2004. pp.25-27.
37. PRODDAL. *La Democracia en América Latina*. PNUD. 2004. pp. 185.
38. PLAN NACIONAL CONTRA LA DISCRIMINACION. pp. 167-168. Decreto 1086/2005. Boletín Oficial, 27/9/2005

- *¿Disponen los angosturenses de ámbitos /espacios abiertos para participar en las políticas públicas de su Municipio?*
- *¿Promueve la administración municipal de Villa La Angostura la participación libre y voluntaria de la ciudadanía en los asuntos públicos de la ciudad?*

Aspiración:

Que el gobierno del Municipio de Villa La Angostura promueva la participación ciudadana en los asuntos públicos.

Indicador 3.1

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

Información Recolectada

Los mecanismos de democracia directa y semidirecta son herramientas que tienen por objeto acercar a los ciudadanos al proceso de toma de decisiones públicas. Estos mecanismos involucran de manera directa a la sociedad civil en los asuntos del Estado, abren un camino de participación para el conjunto de la ciudadanía y permiten una relación más fluida entre gobernantes y gobernados y un seguimiento continuo de las acciones de gobierno por parte de los ciudadanos.

La Reforma de la Constitución Nacional de 1994 incorporó dos formas semidirectas de democracia: la iniciativa popular (art. 39) y la consulta popular (art.40).

En este sentido, la Constitución de la Provincia del Neuquén establece los derechos de iniciativa, referéndum popular y revocatoria (art. 3º y 198º) que se encuentran regulados en la Ley Orgánica de Municipalidades (Ley Nº 53), Capítulo II.

Derecho de Iniciativa

Mediante este mecanismo, los ciudadanos pueden presentar un proyecto de ley a su gobierno. La Ley Orgánica de Municipalidades (art. 8º) dispone que cincuenta electores tienen la posibilidad de proponer ante una Comisión Empadronadora la sanción o derogación de cualquier ordenanza. La iniciativa debe ser difundida en detalle y, a su vez, debe abrirse una "lista de adherentes" donde cada ciudadano expresa su apoyo al proyecto mediante firma y constancia de número de documento. Si dentro del plazo de treinta días, la *iniciativa* recibe la adhesión de, por lo menos, el 15% de los electores, debe ser tratada dentro de los veinte días siguientes por el Concejo Deliberante. En caso de que este cuerpo se pronuncie de manera negativa, la *iniciativa* debe ser sometida a *referéndum popular* en el acto eleccionario más próximo. Si la *iniciativa* hubiese sido respaldada por más del 25% de los electores, el referéndum debe realizarse dentro del plazo de cuarenta y cinco días[40].

En ningún caso se puede, mediante *iniciativa*, derogar impuestos existentes, ni disponer la ejecución de gastos no previstos sin arbitrar los recursos correspondientes.

Las ordenanzas sancionadas o derogadas en virtud del procedimiento de iniciativa no pueden ser consideradas nuevamente por el Concejo Deliberante en el período electoral en que se realizó el *referéndum popular*.

40. Para que el Referéndum sea válido, debe votar por lo menos la mitad más uno del total de los electores.

Referéndum Popular

Este mecanismo, al igual que el derecho de *iniciativa*, se encuentra reglamentado por la Ley Orgánica de Municipalidades (art. 9°). Allí se establece que el Departamento Ejecutivo del Municipio debe convocar a *referéndum popular* en los siguientes casos:

a) Concesiones de servicio público por plazos mayores a diez años,
b) Empréstitos cuya amortización completa exceda el mismo plazo,
c) Municipalización de servicios públicos,
d) Cuando una iniciativa popular no sea resuelta favorablemente por el Concejo Deliberante.

Para que el referéndum sea considerado válido, se requiere que haya votado por lo menos la mitad más uno de las personas habilitadas en el padrón.

Derecho de Revocatoria

El *derecho de revocatoria* está reglamentado en el art. 10° de la Ley Orgánica de Municipalidades que establece que el 25% de los ciudadanos habilitados para votar puede solicitar ante el Concejo Deliberante, la confirmación o revocación del mandato de cualquiera de los funcionarios que ocupan cargos electivos. El Departamento Ejecutivo del Municipio debe someter el pedido de revocatoria al veredicto popular. En ese caso, el funcionario respectivo es suspendido provisoriamente en sus funciones, debiéndose realizar la votación dentro del plazo de cuarenta y cinco días. Para revocar el mandato, se requiere el voto favorable del 50% de los empadronados. El *derecho de revocatoria* sólo puede ejercerse un año después de la asunción del cargo por parte del funcionario y hasta seis meses antes del cese del respectivo mandato.

De acuerdo a la información relevada, en el Municipio de Villa La Angostura no se registran antecedentes de utilización de los mecanismos mencionados.

Consulta Popular

La *consulta popular* y el *referéndum popular* son mecanismos que permiten a los gobernantes consultar o poner a consideración de la ciudadanía temas que hacen a la agenda pública. En agosto de 2006, el Departamento Ejecutivo de Villa La Angostura presentó ante el Concejo Deliberante un Proyecto de Ordenanza para instrumentar el mecanismo. Una vez sancionada la ordenanza, el Departamento Ejecutivo del Municipio de Villa La Angostura llamó a consulta para que la comunidad se expresara acerca de la conveniencia de instalar un "centro recreativo con sala de juegos de azar" en esa localidad. El 77% de los votos emitidos en la consulta popular se manifestó en contra de dicha posibilidad. En consecuencia, en la actualidad se encuentra en vigencia la Ordenanza N° 825/97 que prohíbe *"en todo el ejido de la municipalidad de Villa La Angostura la instalación de salas con máquinas tragamonedas o juegos de banca tipo casino"*[41]. Si bien la consulta popular no es vinculante, el gobierno de Villa La Angostura respetó la decisión de la ciudadanía[42].

Indicador 3.2

Existencia de mecanismos reglamentados y espacios ofrecidos por el gobierno municipal a la ciudadanía para habilitar su participación en los asuntos públicos.

Información Recolectada

Este indicador identifica aquellos mecanismos y acciones del gobierno municipal que reconocen el derecho de los ciudadanos a participar en las políticas públicas. En el Municipio de Villa La Angostura, los mecanismos reglamentados y espacios ofrecidos son los siguientes:

41. http://www.rionegro.com.ar/diario/2006/08/17/imprimir.11554857684.php, http://www.rionegro.com.ar/diario/2006/08/24/1156462178.php, www.clarin.com/diario/2006/09/26/sociedad/s-03801.htm , http://www.lanacion.com.ar/informaciongeneral/nota.asp?_id=834148 http://www.noticiasonline.org/angostura.htm
42. De acuerdo a la información brindada por funcionarios municipales, la participación en la consulta fue de aproximadamente un 28% del padrón electoral.

Banca Vecinal

Es un espacio de participación y consulta no vinculante –habilitado en el ámbito del Concejo Deliberante- que permite a los ciudadanos expresar una opinión, realizar un reclamo o presentar una propuesta ocupando una banca legislativa, en forma simbólica.
La Ordenanza Nº 1613/05 crea la Banca Vecinal con los siguientes objetivos:

- Generar un medio ágil y permanente para la recepción de propuestas u opiniones que surjan de los vecinos e instituciones de la comunidad.
- Promover una mejor comunicación entre los vecinos, las instituciones y el Concejo Deliberante, en forma orgánica y pública, tomando conocimiento de temas puntuales.
- Contribuir a la difusión de temas de interés comunitario.
- Estimular la atención y el debate por parte del Concejo Deliberante sobre temas que vecinos e instituciones promuevan como prioritarios.

La Secretaría del Concejo Deliberante habilita un registro de aspirantes a ocupar la Banca Vecinal, en el que se hacen constar los datos de la persona o de la institución que representa (si corresponde) con una breve descripción del tema a exponer. Cada vecino o institución puede acceder a la Banca Vecinal sólo una vez por año, salvo que el registro no cuente con suficientes aspirantes a ocupar la banca simbólica.
El registro de aspirantes es público y las solicitudes se numeran correlativamente, no pudiendo alterarse el orden en ningún caso.
Las sesiones del Concejo Deliberante se desarrollan siguiendo el orden del día establecido y los temas de la Banca Vecinal se incluyen al final de esa agenda. La persona que ocupa la Banca Vecinal tiene derecho a voz pero no a voto y dispone de diez minutos para realizar su exposición.

De acuerdo a la información relevada, desde su creación hasta el mes de noviembre de 2005 la Banca Vecinal fue utilizada en 14 oportunidades por ciudadanos, Asociaciones y Fundaciones de Villa La Angostura, para tratar los siguientes temas:

- Patrimonio histórico
- Normativa y reglamentación sobre la red eléctrica
- Control canino
- Declaración del Día del Turismo
- Residuos
- Ecoturismo
- Seguridad
- Apertura de una senda peatonal
- Normativa sobre transporte.

Según fuentes del Concejo Deliberante, el 90% de las propuestas fueron tomadas en consideración por los concejales para su posterior tratamiento y sanción.[43]

Consejo Consultivo

Es un espacio formal de interacción entre el gobierno, los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil. Los Consejos Consultivos fueron creados en el año 2002, por medio del Decreto Presidencial Nº 565/02 reglamentado por la Resolución Nº 2 del Ministerio de Trabajo de la Nación, con el objeto de coordinar el Programa Jefes y Jefas de Hogar en los Municipios.
En Villa La Angostura, la Ordenanza Nº 1438/04 adhiere al Programa Jefas y Jefes de Hogar y crea el Consejo Consultivo Municipal. El Consejo está integrado por dos representantes del Departamento Ejecutivo Municipal, un representante por cada uno de los bloques que conforman el Concejo Deliberante, un representante de los beneficiarios varones, un representante de las beneficiarias mujeres (designados en

43. Fuente: Concejo Deliberante de Villa La Angostura, Provincia del Neuquén.

asambleas) y un representante por cada una de las organizaciones intermedias de reconocida actividad social, religiosas, sindicales, comisiones vecinales, Cámara de Comercio e Industria de Villa La Angostura, Hospital, Colegio de Arquitectos, Asociación de Mujeres Empresarias y Profesionales y cualquier otra asociación no gubernamental que el Consejo Consultivo y el Departamento Ejecutivo Municipal consideren oportuno incorporar. Sus integrantes no reciben remuneración alguna por el desempeño de esas funciones.

En la actualidad, de acuerdo a la información brindada por el Municipio, este Consejo no está funcionando.[44]

Comisiones Vecinales de Fomento

Las Comisiones Vecinales se organizan de acuerdo al marco legal que establece la Ordenanza Nº 734/96. Según la norma, son Comisiones Vecinales las asociaciones voluntarias sin fines de lucro y de vecinos de un mismo barrio, constituidas con el propósito de promover el bien público.
Tienen como objetivos:

- Colaborar con las autoridades municipales en la determinación, evaluación y solución de problemas y necesidades de cada barrio en particular y de la comunidad en general.
- Participar en la elaboración y ejecución de planes, proyectos y actividades comunitarias.
- Cooperar en caso de catástrofe o desastre en la ayuda a los damnificados y en el restablecimiento de los servicios afectados.
- Estimular el estudio, elaboración y concreción de programas de trabajo.
- Participar como órgano de consulta del barrio, entre otros.

La ordenanza prevé la creación de un Registro Vecinal que debe contener nombre y apellido, tipo y número de documento de identidad, sexo, edad, nacionalidad, estado civil, profesión y domicilio de los miembros de las Comisiones Vecinales. Las constancias del Registro Vecinal las centraliza el Municipio y son públicas. Actualmente, las Comisiones constituidas son siete: Puerto Manzano, Villa Correntoso, Barrio Tres Cerros, Barrio Norte, Barrio Epulafquen, Bº El Once, Las Balsas[45]. El Departamento Ejecutivo facilita y asesora en todo lo que sea necesario.

Asimismo, las Comisiones Vecinales tienen la facultad de:

- Emitir opinión sobre planes, programas y proyectos del ámbito Municipal.
- Presentar anualmente a la Municipalidad el plan de obras de su barrio (previa aprobación de la asamblea de vecinos del barrio).
- Gestionar y supervisar las obras o trabajos que se ejecuten en el barrio.

Antes de sancionar un proyecto relacionado con algún barrio que tenga constituida su Comisión Vecinal, se debe informar sobre el contenido de dicho proyecto y escuchar la opinión de los vecinos.

A modo de ejemplo, podemos citar el trabajo de algunas Comisiones Vecinales:

- **La Comisión Vecinal Epulafquen** gestionó la colocación de luminarias en el barrio (2004 - 2005) e impulsó el cambio en la administración del camping municipal. Esta iniciativa derivó en un llamado a licitación por la que se adjudicó la administración del camping a un privado (2006).
- **La Comisión Vecinal Las Balsas** trabaja para mejorar y ampliar la red de agua potable. Ante el requerimiento, el Municipio presentó un proyecto al Departamento Ejecutivo Provincial (2006) que se encuentra a la espera del financiamiento adecuado para su implementación (2007).
- **La Comisión Vecinal Norte** trabajó sobre la iluminación del barrio (2004), el mantenimiento de las calles (enripiado de 3 km. en 2005) y la colocación de refugios para esperar colectivos (2006). Asimismo, solicitó información sobre la planificación de la planta de tratamiento de líquidos cloacales oponiéndose al mismo ya que, por su cercanía, evaluaron que podría afectar al barrio (2007) y continúan los estudios de impacto ambiental (2007)[46].

44. Fuente: Departamento Ejecutivo.
45. Fuente: Departamento Ejecutivo.
46. Fuente: Departamento Ejecutivo.

Consejo Municipal de Planificación y Desarrollo (Co.M.Pla.De)

Este Consejo fue creado en el ámbito de la Municipalidad por Ordenanza N° 1208/01 y tiene como objetivo: *"analizar problemas, recomendar acciones y proponer soluciones para mejorar la respuesta a las necesidades de desarrollo sustentable y planificación integral de la comunidad"*.

El Consejo está compuesto por el Intendente Municipal, el Secretario del E.M.Pla.De[47], el Secretario de Obras y Servicios Públicos, el Presidente del Concejo Deliberante, un concejal por cada bloque político con representación en el Concejo Deliberante, un representante por cada Asociación con personería jurídica que tenga objetivos relacionados con aspectos ambientales, económicos, turísticos, urbanísticos o sociales y un representante por cada Comisión Vecinal con personería municipal. Las reuniones del Co.M.Pla.De. son abiertas al público pero los asistentes no tienen voz ni voto; aunque pueden ser autorizados por los representantes del Co.M.Pla.De. a participar del debate. Todos los cargos del Co.M.Pla.De. son desempeñados ad-honorem.

Además, también es competencia del Co.M.Pla.De. actuar como órgano consultivo de las autoridades municipales, analizando todos los factores de orden social, cultural, económico, urbanístico, territorial, ambiental y de gestión, vinculados al desarrollo sustentable de la comunidad.

Entre los temas tratados por el Co.M.Pla.De. durante el año 2006 se encuentran: la ruta de circunvalación, las viviendas unifamiliares, el casino, la instalación de una cancha de golf, la primera instalación de cloacas en la localidad, el cambio de inversores en el Cerro Bayo[48].

Ente Autárquico de Turismo "Enviatur"

Este Ente fue creado mediante la Ordenanza N° 1366/03 y depende de la Secretaría de Turismo Municipal. Tiene como misión planificar los lineamientos y estrategias de promoción de la oferta turística local, fomentar acuerdos empresariales y actuar como orientador de la inversión, informando y poniendo a disposición del inversor toda la documentación disponible. Participan en este organismo, el sector público municipal y el sector privado.

La Dirección del Enviatur está a cargo de un Directorio integrado por el Secretario de Turismo de la Municipalidad, dos representantes de la Asociación de Hoteles y Restaurantes, dos representantes de la Cámara de Industria, Comercio y Producción y un representante de cada una de las entidades civiles relacionadas al comercio o prestación de servicios turísticos. Los integrantes desempeñan sus funciones "ad-honorem".

Sus resoluciones tienen carácter vinculante y son puestas en práctica a través de la Secretaría de Turismo que debe presentar al Enviatur un informe trimestral de las acciones realizadas y de los fondos utilizados. El Enviatur se reúne como mínimo una vez por mes y durante el 2006 ha tratado proyectos destinados a: la promoción turística, la verificación de la procedencia de las inversiones, el análisis de los posibles lugares de emplazamiento y la consideración de nuevos emprendimientos temáticos[49].

Consejo Local de Deportes

La Ordenanza N° 1452/04 crea el Consejo Local de Deportes dependiente de la Dirección de Deportes Municipal con la misión de constituirse en un instrumento asesor y de apoyo a la actividad física y el deporte en Villa La Angostura. Sus objetivos son:

47. Ente Municipal de Planificación y Desarrollo.
48. Fuente: Departamento Ejecutivo.
49. Fuente: Departamento Ejecutivo.

- Asesorar a los organismos municipales en referencia a políticas, planes, programas y proyectos deportivos a implementarse.
- Apoyar gestiones de organismos públicos y privados de la localidad ante terceros.
- Generar propuestas y acciones específicas que coadyuven al cumplimiento de su misión.

El Consejo Local de Deportes está integrado por un representante de cada una de las instituciones públicas y privadas que tengan relación con la actividad deportiva y física, el Intendente Municipal o el Director del Área de Deportes, un representante de cada bloque del Concejo Deliberante, personas que, sin pertenecer a instituciones, sean de reconocida capacidad e idoneidad o hayan realizado trabajos de interés comunitario deportivo y que sean invitadas por el Consejo Local de Deportes para tratar temas específicos. El Consejo elige entre sus integrantes a un coordinador, sus reuniones son públicas y todos sus integrantes ejercen sus funciones ad-honorem.

Comisión de Protección del Patrimonio Histórico Cultural

Esta Comisión se crea mediante la Ordenanza N° 1467/04 que establece el marco legal para la conservación y restauración del Patrimonio Histórico Cultural de Villa La Angostura.

Son funciones de la Comisión:

- Preparar estudios y planes para la localización, conservación y restauración de construcciones, sitios y objetos declarados monumentos.
- Autorizar, inspeccionar y supervisar toda obra que deba realizarse en una construcción, sitio u objeto declarado monumento, así como establecer la necesidad de realizar intervenciones de cualquier tipo.
- Sugerir a las autoridades las construcciones, sitios y objetos que debieran ser declarados monumentos.
- Revisar las obras, objetos, instalaciones, edificaciones, etc. y disponer, cuando fuese necesario, que se le hagan las modificaciones requeridas para restaurar su más rigurosa autenticidad y su sentido histórico cultural, en relación con los orígenes y hechos de la localidad.
- Realizar tareas de investigación, difusión y concientización del valor del Patrimonio Histórico Cultural;
- Aconsejar en materia de preservación, conservación y restauración como así también la señalización de los bienes patrimoniales y coordinar con los distintos organismos e instituciones públicas y privadas la metodología más apropiada para lograr tales fines.

Integran la Comisión de Protección del Patrimonio Histórico Cultural: un representante del área de Cultura de la Municipalidad, un representante del Colegio de Arquitectos, un representante de la Secretaría de Turismo de la Municipalidad, un representante del Museo Municipal, un representante de la Asociación de Amigos del Patrimonio Histórico de Villa La Angostura y un representante de la Administración de Parques Nacionales.

"Soy presidente de la Comisión Municipal de Preservación del Patrimonio Histórico de Villa La Angostura. Junto a unos cuantos colegas, arquitectos y no arquitectos, estamos trabajando en la conservación del patrimonio histórico. Lo estamos haciendo activamente, difundiendo los elementos históricos para que no se pierdan".

(Werner Diem, noviembre de 2005)

Consejo Municipal de Cultura

Creado mediante Ordenanza Nº 1547/04, tiene la misión de asesorar, coordinar y fiscalizar las decisiones que atañen a la actividad cultural de Villa La Angostura.
Sus objetivos son:

- Asesorar a los organismos públicos en referencia a las políticas, planes, programas y proyectos culturales a implementar,
- Apoyar gestiones de organismos públicos y privados de la localidad ante terceros,
- Generar propuestas y acciones específicas que ayuden al cumplimiento de su misión,
- Consensuar y asesorar en la coordinación, orientación, promoción, fiscalización y evaluación de todos los hechos y manifestaciones vinculados a las actividades culturales, tanto en su contenido como en los aspectos técnicos y prácticos,
- Actuar como ente gestor ante autoridades públicas y/o privadas, nacionales y/o internacionales (gestión de subsidios, becas, aportes a proyectos, etc.),
- Generar y estimular las actividades culturales regionales y locales,
- Trasmitir los valores culturales locales y difundirlos con criterios interdisciplinarios, participativos y de intercambio,
- Promover la formación y capacitación.

El Consejo está compuesto por: un representante de cada una de las instituciones públicas y privadas de la localidad que tengan relación con la actividad cultural, el Intendente Municipal o el funcionario por él designado y todas aquellas personas que, sin pertenecer a instituciones, sean de reconocida capacidad e idoneidad o hayan realizado trabajos de interés comunitario cultural y que sean expresamente invitados por el Consejo Municipal de Cultura, para tratar temas específicos. Las reuniones del Consejo son públicas y sus integrantes ejercen sus funciones ad-honorem.
En la actualidad, de acuerdo a la información brindada por el Municipio, este Consejo no está funcionando[50].

Indicador 3.3

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

Información Recolectada

No existe normativa provincial ni municipal referida a la creación o utilización de mecanismos de diseño, elaboración, aprobación, ejecución y control del presupuesto municipal con participación ciudadana.

Indicador 3.4

Existencia de áreas y funcionarios especializados en promover y articular la participación ciudadana en el Municipio.

Información Recolectada

El Municipio de Villa La Angostura no posee oficina o funcionario especialmente encargado de promover la participación ciudadana. Sin perjuicio de ello, en el ámbito de la Secretaria de Gobierno funciona el Registro de Personería Municipal creado por la Ordenanza Nº 1432/04. La Personería Municipal es *"la aptitud de representatividad que la Municipalidad le reconoce a determinadas instituciones al solo efecto de legitimar su intervención ante la Municipalidad en cualquiera de sus instancias"*. En el Registro de Personería Municipal pueden inscribirse las agrupaciones culturales, deportivas y/o sociales, asociaciones voluntarias, organizaciones no gubernamentales, fundaciones y toda otra modalidad organizativa constituida con un propósito de bien público y sin fines de lucro. La Secretaría de Gobierno organiza el Registro donde constan los otorgamientos y retiros de la Personería Municipal y la información que respalda las decisiones tomadas.

50. Fuente: Departamento Ejecutivo.

- *¿En qué medida los angosturenses utilizan las oportunidades existentes para expresar sus opiniones sobre la decisión, diseño, implementación o evaluación de políticas públicas en su Municipio?*
- *¿Qué significa "participar" para los angosturenses?*

Aspiración:

Que la ciudadanía de Villa La Angostura haga uso efectivo de las oportunidades existentes para expresar opiniones sobre la decisión, diseño, implementación o evaluación de políticas públicas en el Municipio.

Indicador 4.1

Nivel de conocimiento de la ciudadanía acerca de los espacios y mecanismos de participación existentes en el Municipio.

Información Recolectada

El 80% de los ciudadanos de Villa La Angostura no conoce los mecanismos o espacios de participación que el Municipio pone a disposición de la comunidad. El 15% de aquéllos que manifiestan conocerlos menciona como ejemplos a Centros Vecinales, Juntas Vecinales, Comisiones Barriales (37%) y las reuniones en el Concejo Deliberante (22%). Se observa una asociación entre el conocimiento de los mecanismos y el nivel socioeconómico y educacional de los consultados; así, a mayor nivel socioeconómico y educacional, el conocimiento de dichos mecanismos aumenta. De los datos obtenidos en la investigación, el Co.M.Pla.De. aparece como uno de los espacios más mencionados por los habitantes, especialmente los de nivel socioeconómico medio/alto (ver indicador 3.2).

GRUPOS FOCALES

Algunos participantes de los grupos focales mencionan como espacios de participación el ENVIATUR, ente mixto que define las políticas de turismo y el Co.M.Pla.De. que funciona con las Juntas Vecinales y colabora en la definición de políticas de construcción y crecimiento del Municipio.

- *"Hay (canales de participación), acá está ENVIATUR que es el ente mixto, privado y del Municipio, que define las políticas turísticas que se van a tomar en Villa La Angostura. El Co.M.Pla.De. funciona con todas las Juntas Vecinales y otras instituciones y define todo lo que tiene que ver con las políticas de construcción y crecimiento que va a tener Villa La Angostura… son canales de participación."* **(Mujeres-Varones.Menores de 35 años, NES medio/alto)**

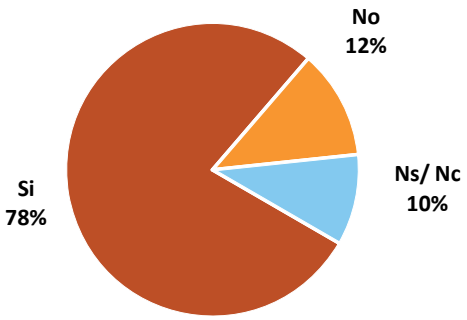
Indicador 4.2

Percepción ciudadana acerca de la utilidad de los espacios y mecanismos de participación existentes en el Municipio.

Información Recolectada

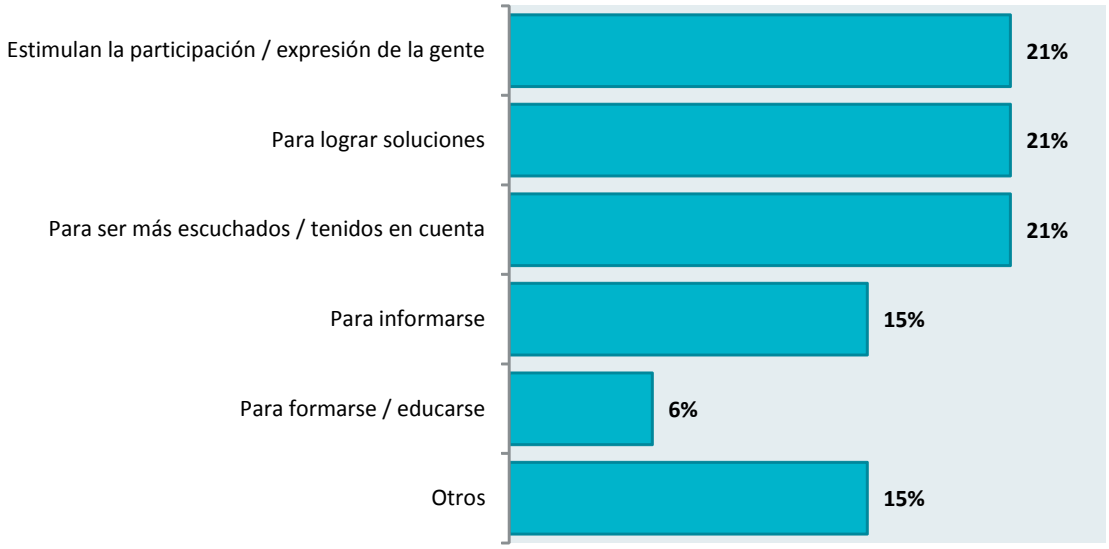
Como se mencionara en el indicador anterior, el conocimiento de mecanismos y espacios de participación es escaso. Sin embargo, entre aquellos entrevistados que manifiestan conocerlos existe una importante valoración de estos ámbitos dado que reconocen que estimulan la expresión y la participación ciudadana, permiten que la ciudadanía sea escuchada y tenida en cuenta y que se logren soluciones adecuadas.

***Pregunta**: ¿ Cree Ud. que son útiles?*



Base: Entrevistados que conocen mecanismos o espacios de participación (15% del total muestral)

***Pregunta**: ¿Por qué cree que esos mecanismos son útiles? (ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE)*



Base: Entrevistados que conocen mecanismos o espacios de participación y creen que son útiles (12% del total muestral)

Indicador 4.3

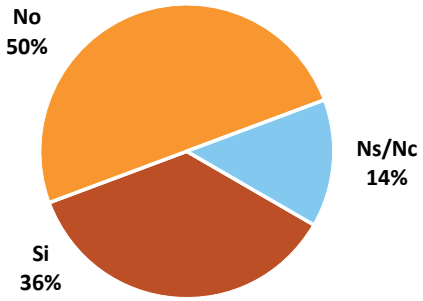
Percepción ciudadana acerca de la incidencia efectiva que tienen en la gestión de gobierno las opiniones, sugerencias y proyectos canalizados a través de los espacios y mecanismos de participación vigentes.

Información Recolectada

Para que los ciudadanos se constituyan en protagonistas de la vida de su comunidad es necesario integrar plenamente la participación ciudadana a la esfera de gobierno. Es decir, la participación democrática de los ciudadanos en las cuestiones que hacen a la vida pública debe verse reflejada en las decisiones que se adopten desde el Estado.

Consultados sobre la incidencia efectiva de la participación ciudadana en la gestión de gobierno, el 50% de los angosturenses considera que las opiniones, sugerencias y proyectos presentados a través de los espacios y mecanismos de participación no inciden efectivamente en la gestión municipal. Sin embargo, el 36% de los entrevistados confían en la real incidencia de estos mecanismos en la gestión gubernamental.

Pregunta: *¿ Cree Ud. que las opiniones, sugerencias y proyectos presentados a través de los espacios y mecanismos de participación ciudadana inciden efectivamente en la gestión del gobierno municipal?*



Base: Total de entrevistados

Indicador 4.4

Nivel de participación ciudadana en organizaciones políticas y sociales.

Información Recolectada

La participación ciudadana es un componente imprescindible de la democracia moderna y puede ser entendida, desde un criterio amplio, como el involucramiento y el compromiso de los ciudadanos con los temas públicos que puede manifestarse a través de distintas organizaciones o instituciones intermedias (partidos políticos, ONGs, centros vecinales, clubes, sociedades de fomento, entre otros) o directamente a través de los espacios ofrecidos por los distintos niveles de gobierno.

Las respuestas de los habitantes de Villa La Angostura aparecen divididas entre quienes están interesados y quienes no están interesados en participar en asuntos que atañen a su comunidad. Así, consultados sobre cuánto interés tienen en reunirse con otras personas que no sean de su familia o amigos más cercanos para buscar soluciones a los problemas de su comunidad, el 51% responde en forma positiva, mientras que el 47% lo hace de manera negativa, manifestando falta de interés. Los sectores socioeconómicos altos y los menores de 35 años, constituyen el grupo más dispuesto a participar.

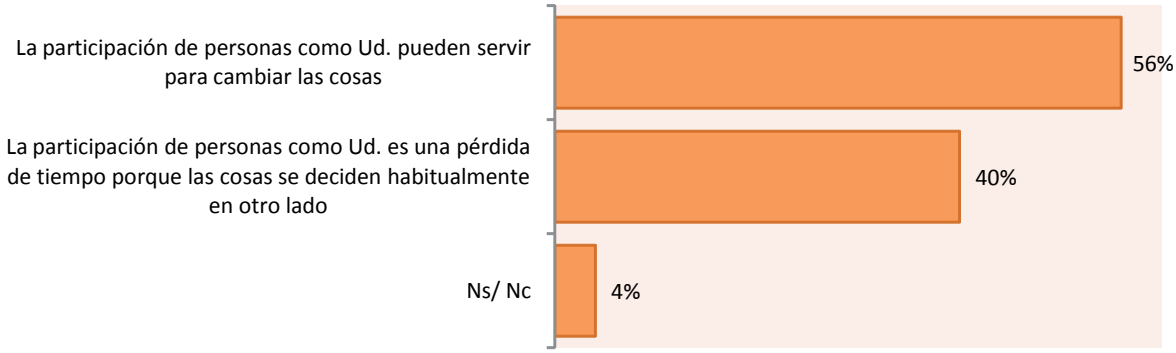
El 56% de los entrevistados piensa que la participación de personas como ellos en cuestiones relativas a la esfera pública, puede servir para cambiar las cosas. Sin embargo, indagados respecto de su participación real, el 69% manifiesta no participar en organizaciones de la sociedad civil y el 94% reconoce que tampoco lo hace en ningún partido político. Las principales razones que aducen para no participar son: en primer lugar prefieren dedicar el tiempo a su familia y amigos y, en segundo lugar, si bien les interesa, no tienen tiempo libre.

El 31% de los encuestados manifiesta que participa en organizaciones de la sociedad civil; de éstos, el 10% lo hace en organizaciones religiosas, el 9% en juntas de vecinos y el 7% en clubes deportivos. De los que participan, el 94% considera que es muy o bastante útil su acción en estas organizaciones.

"Yo veo que se está trabajando en temas de ciudadanía y participación. Siempre me involucro en estas cuestiones, traté de participar de las cuestiones comunitarias. Me interesan porque es mi pueblo. Mis padres y mis abuelos fueron quienes firmaron el acta de fundación de Villa La Angostura, así que uno es parte de esto".

(Conrado Meier, noviembre de 2005)

***Pregunta**: En términos generales ¿con cuál de estas afirmaciones está Ud. más de acuerdo?*



Base: Total de entrevistados

***Pregunta**: ¿Participa usted actualmente en alguna de las siguientes organizaciones? (ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE)*

	PARTICIPA
Organización religiosa	**10%**
Junta de vecinos	**9%**
Club deportivo	**7%**
Partido político	**6%**
Cooperadora escolar	**6%**
Club de barrio	**5%**
Organizaciones de ayuda voluntaria	**5%**
Club de interés (hobbies, pasatiempos)	**3%**
Grupo de auto-ayuda	**3%**
Cooperativas	**2%**
Organización ecologista	**2%**
Grupo de jóvenes	**2%**
Centro de estudiantes	**2%**
Sindicato	**1%**
Organizaciones culturales	**1%**
Otra	1%

Base: Total de entrevistados

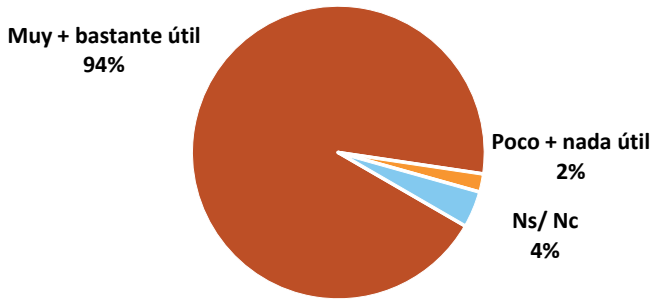
31% participa en alguna organización

***Pregunta**: De las siguientes razones ¿cuál diría usted que es la principal razón por la cual no participa en ninguna organización? ¿Y en segundo lugar?*

	1º LUGAR	2º LUGAR
Prefiero dedicar el tiempo a mi familia y amigos	**28%**	**23%**
Aunque me interesa, no tengo tiempo libre para dedicarle	**22%**	**8%**
No encuentro la organización o grupo que me interesa o me sirva	**15%**	**14%**
No tengo la seguridad de que mi esfuerzo valga la pena	**10%**	**18%**
No sé que beneficio obtendría por participar	**8%**	**9%**
Otra	**12%**	**6%**
Ns/ Nc	**6%**	**22%**

Base: Entrevistados que no participan en ninguna organización (69% del total muestral)

***Pregunta**: ¿Y cuán útil le parece a usted participar en alguna organización de las que le acabo de mencionar o parecida? Diría que es...*



Base: Entrevistados que participan en alguna organización (31% del total muestral)

GRUPOS FOCALES

En Villa La Angostura la participación ciudadana es valorada pero no ejercida en forma habitual, a pesar de ser considerada un recurso importante para garantizar independencia y continuidad al margen de los vaivenes políticos, se la asocia con el compromiso, con el trabajo para el conjunto, para el bien común, con el cambio hacia la equidad y con la posibilidad de ser útil.

- *"En la medida en que uno participe se pueden modificar cosas".*
- *"Participar, ir al Concejo Deliberante, reclamar, asistir a reuniones de las juntas vecinales, una manera de participar es involucrarse, trabajar para uno y para los demás".*
  (Mujeres-Varones. Menores de 35 años, NES medio/bajo)
- *"(participar)…Se limita al voto, al cuarto oscuro, son pocos los que hacen algo más".*
- *"La participación ciudadana se redujo al simple acto de ir al cuarto oscuro".*
  (Mujeres-Varones. Menores de 35 años, NES medio/alto)

También aparece la idea de una comunidad pequeña y acostumbrada a resolver las cosas en persona y directamente con el gobierno.

- *"Es más fácil un diálogo cara a cara que ir a una reunión, se pierde tiempo".*
- *"Acá hay más posibilidades de tener un diálogo mano a mano con los dirigentes".*
  (Mujeres-Varones. Menores de 35 años, NES medio/alto)

Según los entrevistados, las razones que limitan la participación se relacionan con la apatía o el desinterés de la población, la falta de práctica, los factores climáticos, la falta de estímulo y de receptividad por parte del Municipio, el descreimiento en el logro de resultados y el temor a la exposición pública.

- *"Lo que pasa es que el pueblo no demanda al Intendente, o a quien está a cargo, a que haga algo. El pueblo se queda tranquilo; la gente podría participar en las Juntas Vecinales pero no lo hace."*
  (Mujeres-Varones. Menores de 35 años, NES medio/bajo)
- *"Nunca participé… Por dejada, por no tomarme un tiempo para participar y poder presentar una queja ante los vecinos".* **(Mujeres-Varones. Mayores de 36 años, NES medio/bajo)**
- *"Acá las Juntas Vecinales hicieron 15 reuniones sobre seguridad para hablar siempre de lo mismo…Se entregó un petitorio al Municipio, fueron con el representante del Municipio a hablar con la gente de la provincia pero quedó en la nada…".* **(Mujeres-Varones. Menores de 35 años, NES medio/alto)**
- *"El medio acá es bastante adverso como para generar cuestiones de participación…".*
  (Mujeres-Varones. Menores de 35 años, NES medio/alto)
- *"Lo que pasa es que siempre que se arma algo así nunca persiste, no continúa, se desarma… Yo he asistido a algunas reuniones pero uno se junta 2 o 3 veces y todo queda ahí… se desarma porque la gente no se pone de acuerdo". .* **(Mujeres-Varones. Mayores de 36 años, NES medio/bajo)**
- *"El no te metas…todo el pueblo protesta contra el sistema de salud pero nadie se sumó a los del hospital".*
  (Mujeres-Varones. Menores de 35 años, NES medio/bajo)
- *"Tienen miedo de quemarse. Es distinto hacer una marcha universitaria en Bs. As. que hacer una marcha acá que te conocen todos".* **(Mujeres-Varones. Menores de 35 años, NES medio/alto)**

En general, se perciben a sí mismos como un pueblo poco integrado, con intereses encontrados y sobrepasado por el vertiginoso crecimiento que duplicó la población en los últimos 7 años.

Los pioneros ("nacidos y criados" = NYC versus los "venidos y quedados" = VYQ), celosos de la belleza natural y la exclusividad que caracterizó a Villa La Angostura desde sus inicios, demandan consensuar el desarrollo de la ciudad.

- *"Se nota una gran diferencia entre la gente que vino en el '80, la que vino en el '90 y en el 2000… Cuando yo vine no había asfalto, no había gas, ni teléfono. Sólo estaba el del montañés y había que hacer cola… Muchos de los que vinimos hace años lo hicimos porque nos gustaba el lugar, la naturaleza, un lugar chico, el camino de ripio, no vinimos escapando de Buenos Aires. Y después, cuando tuvimos el asfalto vinieron un montón…la gente que vino después lo hizo con otra mentalidad y chocaron."* **(Mujeres-Varones. Mayores de 36 años, NES medio/alto)**

Indicador 4.5

Cantidad y tipo de proyectos presentados por ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en el Concejo Deliberante y en el Departamento Ejecutivo y resultados de su trámite.

Información Recolectada

En la Provincia del Neuquén y en el Municipio de Villa La Angostura, el mecanismo de Iniciativa Popular está regulado por la Ley Orgánica de Municipalidades (art.8), (ver indicador. 3.1). Según fuentes del Municipio, no es habitual realizar propuestas mediante este mecanismo dado que las inquietudes se canalizan a través de los Concejales (se les transmiten las inquietudes para que ellos elaboren proyectos). Varios de esos proyectos se presentan en oportunidad de utilizar la Banca Vecinal (ver indicador 3.2)

Participación Ciudadana en las Políticas Públicas

Aspiración: *Que el Gobierno del Municipio de Villa La Angostura promueva la participación ciudadana en los asuntos públicos.*

Los mecanismos de democracia directa y semidirecta son herramientas que tienen por objeto acercar a los ciudadanos al proceso de toma de decisiones públicas. La Constitución de la Provincia del Neuquén establece los derechos de iniciativa, referéndum popular y revocatoria que se encuentran regulados en la Ley Orgánica de Municipalidades (Ley 53). En Villa La Angostura, no se registran antecedentes de utilización de estos mecanismos, aunque sí la reciente puesta en práctica de una Consulta Popular donde la población manifestó su opinión sobre la posibilidad de instalar un "centro recreativo con sala de juegos de azar". A pesar de que este mecanismo no es vinculante, el gobierno de Villa La Angostura manifestó que respetará la decisión de la ciudadanía.

Si bien no hay normativa específica sobre mecanismos de participación ciudadana para el diseño y elaboración del presupuesto municipal, ni existen áreas especializadas en promover y articular la participación ciudadana, el Gobierno Municipal reconoce el derecho de los ciudadanos a intervenir en la elaboración de las políticas públicas a través de espacios como: la Banca Vecinal, el Consejo Municipal de Planificación y Desarrollo (Co.M.Pla.De.), el Ente Autárquico de Turismo (Enviatur), las Comisiones Vecinales, el Consejo Local de Deportes y el Consejo Consultivo. Todos ellos fomentan el ejercicio de la participación ciudadana y contribuyen a fortalecer los lazos entre gobernantes y gobernados.

Aspiración: *Que la ciudadanía de Villa La Angostura haga uso efectivo de las oportunidades existentes para expresar opiniones sobre la decisión, diseño, implementación o evaluación de políticas públicas en el Municipio.*

Las recurrentes crisis económicas, políticas y sociales por las que ha atravesado la Argentina provocaron una creciente apatía en la sociedad respecto de la posibilidad de generar cambios significativos en sus comunidades. En Villa La Angostura, los ciudadanos se muestran desilusionados con la utilidad de su participación en alguna organización. Esto se ve reflejado en el bajo conocimiento que tiene la ciudadanía de los espacios y mecanismos de participación existentes (80% no los conoce) y en la escasa participación en organizaciones de la sociedad civil (69% no participa) o en partidos políticos (94% no interviene).

El 50% de los consultados considera que las opiniones, sugerencias y proyectos canalizados a través de los espacios y mecanismos de participación no inciden efectivamente en la gestión del gobierno municipal. Por otra parte, el 51% de los ciudadanos se manifiesta interesado en reunirse con personas que no sean de su familia o amigos para buscar soluciones a los problemas de su comunidad mientras que el 47% considera que esto no es de utilidad.

Por todo lo mencionado hasta aquí es importante incrementar la difusión y el uso de las herramientas especialmente diseñadas para la participación, ya que el 56% de los entrevistados sostiene que la participación de "personas como ellos" en cuestiones relativas a la esfera pública puede servir para cambiar las cosas. Esta convicción representa un estímulo y una esperanza que debe fomentarse. La participación en los asuntos públicos ayudará a los miembros de la comunidad a ejercitar 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 y refleja la capacitación de los agentes públicos y el respeto a la dignidad de las personas. Este trato, no debería definirse como bueno o malo, sino como *trato democrático*[51]. Esto significa que esta interacción, debe reunir dos condiciones: que esté sujeta a un marco legal y administrativo aprobado mediante normas democráticas y que reconozca y respete la dignidad de todas las personas[52].

Cabe advertir que la actividad del conjunto de instituciones que conforman el gobierno y la administración pública, insume la mayor parte del presupuesto público y emplea a una buena parte de la población económicamente activa[53]. Los 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. Están cotidianamente presentes en la vida de toda la población y es a través de sus agentes, de sus funcionarios y de sus decisiones que los ciudadanos palpan y evalúan los aspectos centrales 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 de todas las personas 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. Por consiguiente, 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 estatales. Dicho acceso conlleva 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.

51. 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.
52. 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.
53. Los empleados públicos de todo el país- nacionales, provinciales y municipales - representan el 14,4% de la PEA ocupada asalariada. SIEMPRO-INDEC 2002.

- *¿Cómo perciben los ciudadanos del Municipio el trato que reciben por parte de las instituciones públicas municipales?*
- *¿Qué actitud toman frente a los tratos inadecuados?*
- *¿Qué instancias utilizan los ciudadanos del municipio para efectuar reclamos?*

Aspiración:

Que las instituciones públicas municipales de Villa La Angostura proporcionen un trato digno a la ciudadanía.

Indicador 5.1

Percepción ciudadana acerca de la relación de la ciudadanía con las instituciones públicas municipales.

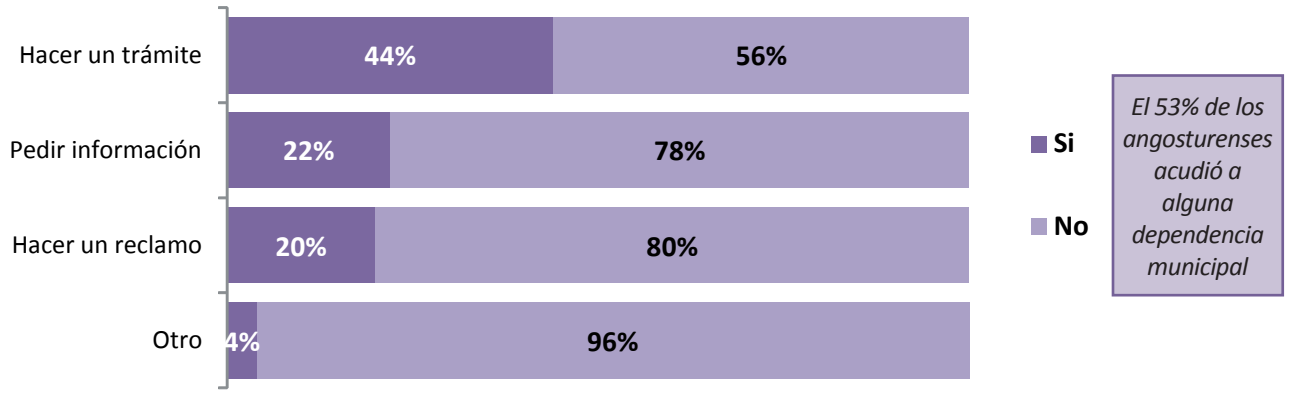
Información Recolectada

En Villa La Angostura, el 53% de los ciudadanos ha concurrido a alguna dependencia municipal en los últimos doce meses. Las principales razones por las que tomaron contacto con estas dependencias son: realizar un trámite (44%), pedir información (22%) y hacer un reclamo (20%).

La opinión que tienen sus habitantes acerca del funcionamiento de las instituciones en el Municipio no es ni buena ni mala, aunque tiende a prevalecer la calificación positiva. El 58% de los consultados califica el contacto con las dependencias municipales como buena o muy buena y el 45% evalúa de la misma manera el desempeño de los empleados municipales. A su vez, el 41% califica el desempeño de las instituciones municipales como ni bueno ni malo, el 36% lo evalúa como bueno o muy bueno, mientras que al 18% le resulta malo o muy malo.
La evaluación positiva de la atención recibida en dependencias municipales aumenta entre los varones mayores y los sectores de mayor poder adquisitivo.

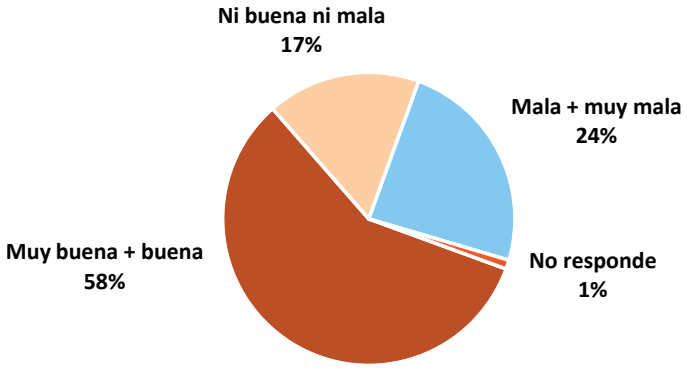
En cuanto a la imagen del Intendente y del Concejo Deliberante, el 37% no sabe / no contesta al respecto, el 35% califica el desempeño del Intendente como bueno o muy bueno mientras un 22% lo califica como malo o muy malo. En el mismo sentido, el funcionamiento del Concejo Deliberante es evaluado por el 37% como ni bueno ni malo, por el 27% como bueno o muy bueno y por el 25% como malo o muy malo.

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



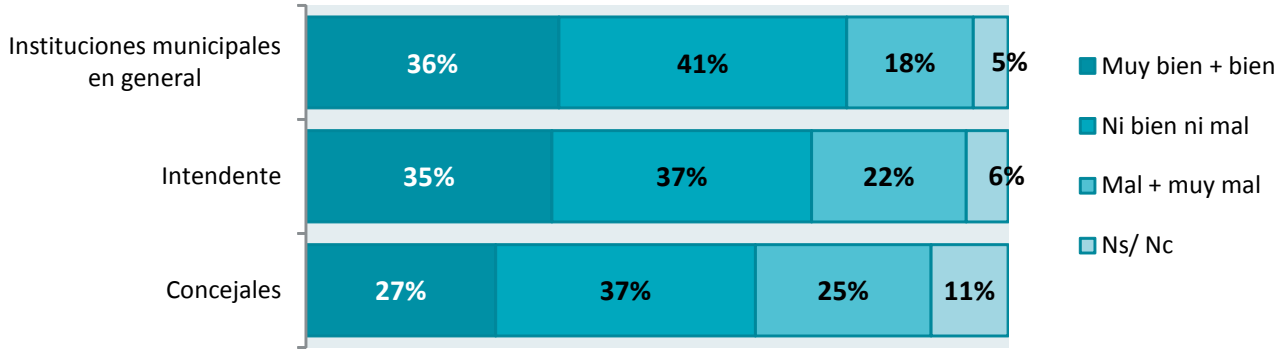
Base: Total de entrevistados

***Pregunta**: Quisiera saber sobre su experiencia en esa(s) visita(s). En términos generales, ¿cómo evalúa la atención que recibió? Diría que fue…*



Base: Entrevistados que han acudido a alguna dependencia municipal (53% del total muestral)

***Preguntas**: En términos generales,*
¿Cuál es su opinión sobre el funcionamiento de las instituciones municipales? ¿Diría Ud. que funcionan muy bien, bien, ni bien ni mal, mal o muy mal?
¿Y cuál su opinión sobre el desempeño del Intendente? ¿Diría Ud. que se desempeña muy bien, bien, ni bien ni mal, mal o muy mal?
¿Y cuál es su opinión sobre el desempeño de los Concejales? ¿Diría Ud. que se desempeñan muy bien, bien, ni bien ni mal, mal o muy mal?



Base: Total de entrevistados

GRUPOS FOCALES

Los participantes de los grupos focales manifiestan que el trato de los empleados es amable y no se registran problemas en la atención al público. No obstante, y en relación a la eficiencia en la resolución de los trámites, se plantean algunos inconvenientes: lentitud y demoras, falta de capacitación, ayuda social con fines políticos.

- *"La atención es buena, lo que pasa es que, tal vez la resolución es lenta, pero eso no es tan grave."* **(Mujeres-Varones. Mayores de 36 años, NES medio/alto)**
- *"Depende el reclamo, problemas chicos soluciones rápidas; después de venir 6 meses me pusieron la luz."* **(Mujeres-Varones. Mayores de 36 años, NES medio/alto)**
- *"Más o menos, te dan muchas vueltas; la atención es típica de Gasalla, trabajan media hora y después toman mate mientras uno se queda sentado esperando; te atienden bien si tenés un amigo adentro."* **(Mujeres-Varones. Menores de 35 años, NES medio/bajo)**

Indicador 5.2

Existencia de registros de denuncias por tratos y/o procedimientos inapropiados o irrespetuosos hacia los ciudadanos por parte de los funcionarios y empleados públicos municipales y resultados de las mismas.

Información Recolectada

Cuando se consulta específicamente sobre el trato recibido en las dependencias municipales y se indaga si este fue considerado o no un trato digno, la evaluación es positiva. En este sentido, del 53% de entrevistados que acudió en los últimos doce meses a alguna dependencia municipal, el 79% manifestó que no le hicieron realizar trámites innecesarios y el 80% dijo que no fueron descorteses o irrespetuosos en el trato. El 17% dijo que se sintió discriminado o humillado.[54] También al 17% le negaron o le costó mucho obtener información, principalmente sobre temas como planes de vivienda y al 16% le resultó difícil obtener datos sobre subsidios y medición de terrenos. Finalmente, el 9% afirma haber tenido que hacer largas filas para ser atendido.

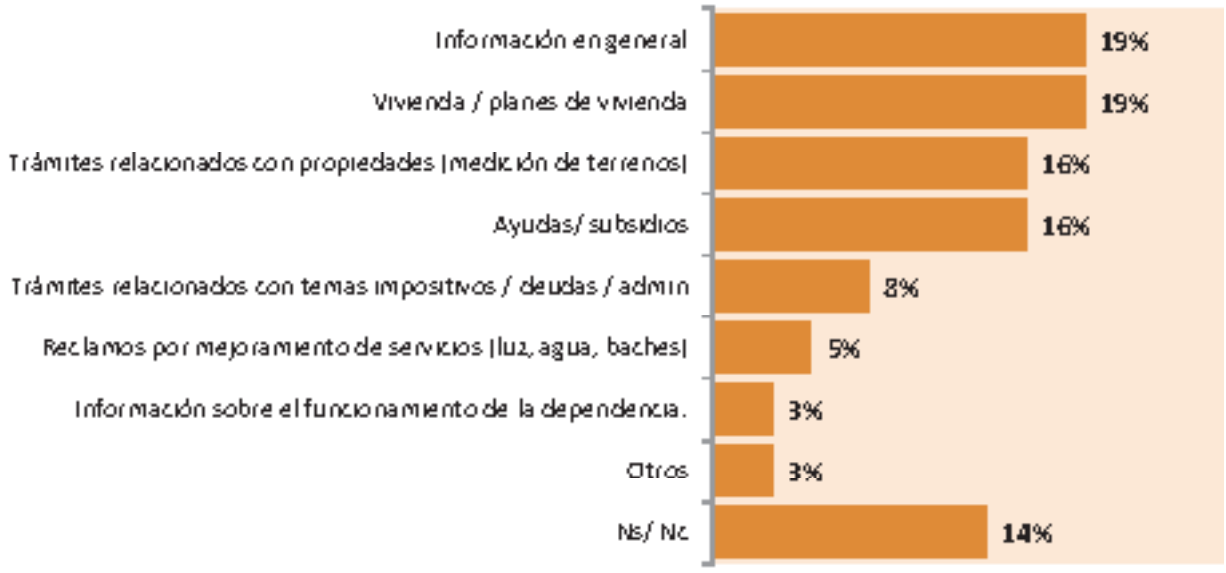
Del 21% que concurrió a las dependencias municipales y no recibió un trato digno, el 36% manifestó haber realizado una queja, mientras que el 62% sostiene que no se quejó ni reclamó por considerarlo inútil.

***Pregunta**: Por favor dígame si…*

	SI	NO
Le hicieron realizar trámites innecesarios	21%	79%
Fueron descorteses e irrespetuosos en el trato	20%	80%
Le negaron información o le costó mucho obtenerla	17%	83%
Se sintió discriminado o humillado	17%	83%
Tuvo que hacer largas filas para ser atendido	9%	91%
Su turno no fue respetado y atendieron a otras personas antes que a Ud.	8%	92%
Le pidieron directa o indirectamente propina o coima	1%	99%

Base: Entrevistados que han acudido a alguna dependencia municipal (53% del total muestral)

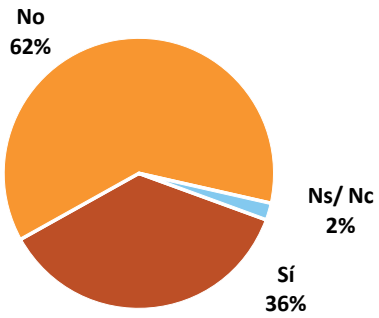
***Pregunta**: ¿Podría decirme sobre qué tema fue usted a buscar información y se la negaron? (ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE)*



Base: Entrevistados a los que les negaron información o les costó mucho obtenerla (9% del total muestral)

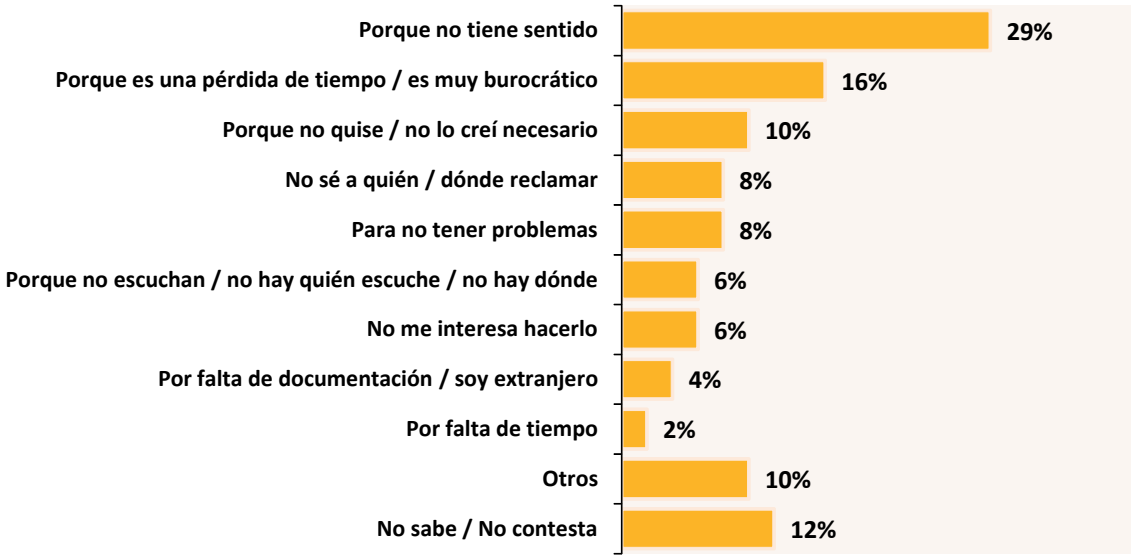
54. En materia de discriminación, el Decreto 1086/2005 del Poder Ejecutivo Nacional aprueba el documento titulado "Hacia un Pan Nacional contra la Discriminación, cuya autoridad de aplicación es el INADI. Boletín Oficial N° 30.747. Primera Sección, 27/9/2005.

***Pregunta**: ¿Realizó alguna queja o reclamo?*



Base: Entrevistados que tuvieron inconvenientes en alguna dependencia municipal (21% del total muestral)

***Pregunta**: ¿Por qué no hizo ninguna queja o reclamo? (ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE)*



Base: Entrevistados que tuvieron inconvenientes en alguna dependencia municipal y no realizaron ningún reclamo (13% del total muestral)

Por otra parte, en Villa La Angostura no hay una oficina municipal específica destinada a la recepción y tramitación de quejas y/o reclamos por tratos inapropiados ni, por lo tanto, un registro de los mismos. Toda denuncia de este tipo debe canalizarse por las mismas vías que cualquier otro trámite, es decir a través de la Mesa de Entradas del Departamento Ejecutivo, que las deriva a la dependencia correspondiente.

Indicador 5.3

Existencia de entidades públicas de funcionamiento autónomo, encargadas de procesar reclamos de ciudadanos por ineficiencias o irregularidades de las instituciones públicas municipales.

Información Recolectada

Villa La Angostura no posee entidades públicas de funcionamiento autónomo, encargadas de procesar reclamos ciudadanos contra instituciones públicas. La figura del Defensor del Pueblo de la Ciudad no ha sido incorporada a la normativa local.

- *¿Selecciona el Municipio de Villa La Angostura a su personal mediante concursos de oposición de antecedentes?*
- *¿Provee capacitaciones periódicas destinadas a la totalidad del personal municipal?*
- *¿Evalúa el Municipio el desempeño de sus empleados?*

Aspiración:

Que el Municipio de Villa La Angostura seleccione a su personal mediante sistemas de concurso público, provea capacitación y realice evaluaciones periódicas de su desempeño.

Indicador 6.1

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

Información Recolectada

La Constitución de la Provincia del Neuquén dispone que los empleados públicos, provinciales y municipales, deben ser designados por concurso de antecedentes y oposición, previa prueba de suficiencia. (art. 59)
De acuerdo a la Ley Orgánica de Municipalidades, corresponde al Concejo Deliberante organizar la carrera administrativa, basándose en el acceso por idoneidad garantizado por concurso público, escalafón y estabilidad (art. 117).
El Estatuto del Personal Municipal de la Ciudad de Villa La Angostura, creado mediante Ordenanza N° 1609/05, establece que *"todo ingreso se realiza indefectiblemente por concurso público y examen de salud"*.
La Junta de Admisión, Calificación, Ascenso y Disciplina[55] es el órgano encargado de fijar las bases para los concursos de ingreso teniendo en cuenta los requisitos técnicos del área solicitante.

Pueden realizarse concursos cerrados para la provisión de cargos o ascensos de escalafón (art. 33), siendo éste un procedimiento que se efectúa exclusivamente con el personal existente en la Municipalidad a la fecha del llamado. El concurso abierto es para la provisión de cargos o ascensos y se realiza cuando el llamado a concurso cerrado se hubiera declarado desierto.

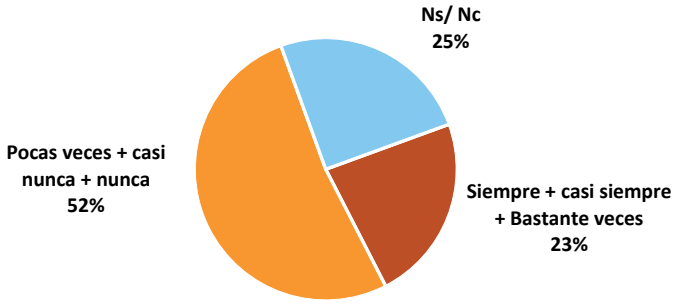
"La provisión de las vacantes en la administración se ajusta a los siguientes pasos y requisitos:
a) Se llama a concurso cerrado.
b) La vacante es ocupada por el trabajador que, reuniendo las condiciones exigidas en la base del concurso, posee mejores calificaciones dentro de la categoría inmediata inferior.
c) Declarado desierto el concurso cerrado, se realiza un segundo concurso cerrado en el cual puede intervenir todo trabajador municipal que cumpla con las bases del concurso, cualquiera sea su categoría.
d) Declarados desiertos los concursos anteriores, se realiza un concurso abierto.
e) Los concursos públicos de ingreso se realizan exclusivamente para cubrir cargos de la categoría inferior del Escalafón Municipal.
f) Si el resultado de un concurso cerrado queda desierto, el ingresante obtiene el cargo concursado."

El nombramiento de un trabajador sin concurso previo es nulo y puede ser impugnado por cualquier trabajador, por un postulante desplazado y/o por la asociación sindical con personería gremial.

En cuanto a la percepción que tienen los ciudadanos de Villa La Angostura respecto de la modalidad de contratación de los empleados públicos municipales, establecida según la Ordenanza N° 1609/5 en función de la experiencia y/o capacidades para desarrollar la tarea asignada, el 52% sostiene que estos requisitos no se respetan nunca o casi nunca. En este punto, los consultados opinan que, en los nombramientos de los agentes y funcionarios municipales suele incidir siempre o casi siempre la influencia política (61%) o las relaciones de parentesco (51%).

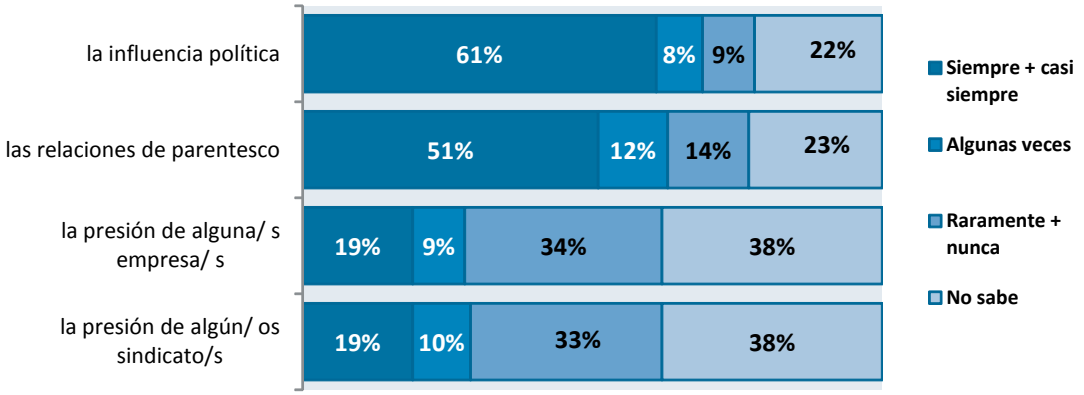
55. Esta Junta está integrada por representantes de: el Concejo Deliberante, el Departamento Ejecutivo y el gremio y actúa por control de oposición de antecedentes.

***Pregunta**: ¿En qué medida considera usted que el Municipio de Villa La Angostura contrata a sus empleados en función de la experiencia y/o capacidades que demuestran para realizar las tareas que deben hacer?*



Base: Total de entrevistados

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



Base: Total de entrevistados

GRUPOS FOCALES

Existen diversas percepciones con respecto al sistema de ingreso a la administración pública. Algunos participantes de los grupos focales consideran que la mayoría de los empleados públicos ha ingresado desde hace tiempo y la forma de selección fue el acomodo político o amiguismo.

- *"En la planta política entro yo y me traigo mi secretario, mi asesor, el asesor de mi asesor y el asesor del otro asesor, mi chofer y todo lo demás…".* **(Mujeres-Varones. Mayores de 36 años, NES medio/bajo)**
- *"Empleos vitalicios que pasan de padre a hijo."* **(Mujeres-Varones. Mayores de 36 años, NES medio/bajo)**
- *"Siempre es igual, dentro del Municipio y con los gobiernos que van pasando siempre funciona de la misma manera… la gente está en su puesto un tiempo hasta que cambia el que está y se tiene que buscar otra cosa".* **(Mujeres-Varones. Menores de 35 años, NES medio/bajo)**

Sin embargo, algunos jóvenes advierten cambios en relación a las demandas de personal y a la capacitación de los empleados públicos: consideran que en comparación con otros Municipios, este funciona mejor y se está profesionalizando. También admiten que, en la actualidad, el ingreso a la administración pública es por concurso.

En este sentido un entrevistado manifiesta conocer la existencia de una Junta de Admisión implementada por el Gobierno Municipal actual y valorada positivamente.

- *"Más transparente; ahora entran por concurso, incluso han quedado concursos vacantes. Esto está bueno porque demuestra que no entra cualquiera."*
  (Mujeres-Varones. Menores de 35 años, NES medio/alto)
- *"Acá funciona la JACAD, que es la Junta de Admisión, Calificación y Disciplina. El funcionario no elige quien entra, sino que lo elige un juzgado que es el JACAD, que está integrado por gremialistas, personal de la municipa*lidad, un concejal por cada bloque y por un miembro del ejecutivo, entonces ingresar es más difícil." **(Mujeres-Varones. Menores de 35 años, NES medio/alto)**
- *"….Hay gente que es contratada; es algo que hizo Panessi apenas asumió, de las pocas cosas buenas que hizo, pero nunca se comunicó, ni trasparentó todo el ingreso a planta permanente al Estado Municipal."*
  (Mujeres-Varones. Menores de 35 años, NES medio/alto)

Indicador 6.2

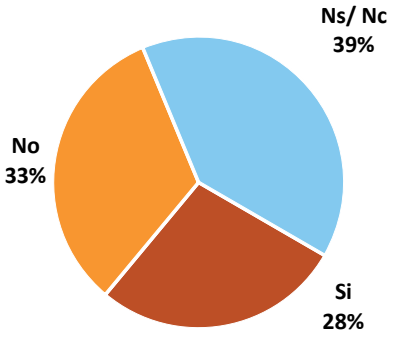
Existencia de programas de capacitación para funcionarios y empleados municipales con difusión de contenidos y destinatarios de los mismos.

Información Recolectada

El Estatuto del Personal Municipal de Villa La Angostura (Ordenanza Nº 1609/05) dispone que "debe estimularse la capacitación permanente de los trabajadores" y, para tal fin, la Municipalidad en colaboración con la asociación sindical debe encargarse de organizar periódicamente cursos para el mejoramiento y la especialización en las distintas áreas de trabajo (art. 110).
"El reglamento que regula las atribuciones de la Junta de Admisión, Calificación, Ascenso y Disciplina debe establecer los modos en que todos los estudios y cursos realizados por el trabajador obtengan un puntaje relevante para su calificación o admisión". La Municipalidad destina a estos fines como mínimo, un cero veinticinco (0,25) por ciento del total de los egresos del Presupuesto Anual.
Asimismo, el Reglamento de las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (constituye el Anexo II del Estatuto de Personal Municipal), dispone que "la Municipalidad planifica e implementa permanentes y sistemáticas actividades de capacitación sobre los procedimientos operativos vigentes y futuros, en los que estén incorporadas las medidas de prevención de accidentes y enfermedades profesionales, así como también campañas destinadas a desarrollar actitudes positivas frente a los riesgos" (art. 12).
Según la información brindada por el Municipio, se realizan varias actividades de capacitación, aunque no tienen desarrollado aún un plan específico. El área de Personal del Municipio informa sobre las capacitaciones ofrecidas y difunde a cada área aquellos cursos que puedan ser de su interés particular. Asimismo, cada área solicita y organiza la capacitación destinada a su personal, según las necesidades que priorice y considere pertinentes. Como ejemplo, el área de Desarrollo Humano solicitó un curso de capacitación en "Atención de ancianos" que fue impartido a su personal. Durante el año 2006 se realizó en el Municipio una capacitación específica sobre "Trato personal", mejoramiento de relaciones interpersonales, convivencia y atención al público que fue abierto a todo el personal municipal e incluyó una invitación a los directores de áreas. También es habitual la realización de cursos relacionados con el manejo de maquinarias viales en el área de Obras Públicas[56].

De los ciudadanos que fueron consultados, el 39% no sabe si el Municipio capacita o no a sus empleados para que puedan desarrollar mejor sus tareas, el 33% opina que la capacitación no se lleva a cabo y el 28% manifiesta tener conocimiento sobre capacitación a empleados municipales.

Pregunta: Por lo que usted sabe o escuchó ¿capacita el Municipio a sus empleados para que puedan desarrollar mejor sus tareas…?



Base: Total de entrevistados

56. Fuente: Funcionarios Municipales. Algunos otros ejemplos de cursos de capacitación para el personal municipal, organizados en forma conjunta entre el área de Personal y Economía: Motivación y liderazgo dirigido a mandos medios, Excelencia en los servicios I y II para todo el personal, curso de word nivel inicial, curso de Excel nivel medio y avanzado, curso de transporte de sustancias peligrosas, curso para inspectores (orientado a todas las especialidades: tránsito, Obras públicas, comercio, transporte, medio ambiente), curso de riesgo de trabajo orientado a los integrantes de la Comisión de Seguridad e Higiene y RRHH, curso de políticas sociales, curso de prevención de accidentes de trabajo, curso sobre manejo de motosierras dictado, curso de RRHH, curso de Catastro, curso de Contabilidad Municipal, curso de Rendición al Tribunal de Cuentas, curso de Compras y contrataciones.

Indicador 6.3

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

Información Recolectada

El Estatuto del Personal Municipal de Villa La Angostura dispone que la evaluación del trabajador sea realizada por el jefe inmediato superior o encargado del sector y la apruebe el secretario del área (art. 135). El mismo Estatuto establece el procedimiento para realizar la evaluación de desempeño del empleado municipal. Según la información brindada por funcionarios municipales, la evaluación de desempeño se realiza en forma anual y constituye un requisito para el ascenso en el escalafón municipal. Se realizó en el año 2006 y planean realizar la correspondiente al año 2007 antes de finalizar la gestión actual[57].

De acuerdo a la información brindada por funcionarios municipales, se encuentra en elaboración el "Manual de Misiones y Funciones" donde, por ejemplo, se establecerán las responsabilidades de cada puesto laboral. Asimismo existe un proyecto para confeccionar un Manual de Normas y Procedimientos.

57. Fuente: Departamento Ejecutivo.

Trato al Ciudadano

Aspiración: *Que las instituciones públicas municipales de Villa La Angostura proporcionen un trato digno a la ciudadanía.*

La relación entre los ciudadanos y las instituciones públicas es parte esencial del buen funcionamiento de la democracia. En Villa La Angostura, el 53% de los habitantes tuvo contacto con las dependencias municipales en los últimos doce meses; de ellos, el 80% manifiesta que no fueron descorteses ni irrespetuosos en el trato y el 83% afirma que no le negaron información, ni se sintió discriminado. Asimismo, el 58% de los ciudadanos sostiene que el funcionamiento de las instituciones públicas municipales es bueno y muy bueno, al igual que un 45% que evalúa de manera positiva el desempeño de los empleados municipales. Sin embargo, un dato a tener en cuenta es que el 41% considera que el funcionamiento de las instituciones no es ni bueno ni malo. Del 21% que concurrió a las dependencias municipales y no recibió un trato digno, el 36% manifestó haber realizado una queja, mientras que el 62% sostiene que no se quejó ni reclamó por considerarlo inútil.

En el Municipio no existe una oficina especial destinada a la recepción y tramitación de quejas y / o reclamos, así como tampoco la figura del Defensor del Pueblo. Los reclamos se presentan en la mesa de entradas del Municipio desde donde se distribuyen a las áreas competentes para su solución.

Aspiración: *Que el Municipio de Villa La Angostura seleccione a su personal mediante sistemas de concurso público, provea capacitación y realice evaluaciones periódicas de su desempeño.*

La Constitución de la Provincia del Neuquén dispone que los empleados públicos, provinciales y municipales deben ser designados por concurso de antecedentes y oposición (art. 59).
El Estatuto del Personal Municipal creado mediante Ordenanza Nº 1609/05, establece que "*todo ingreso se realiza indefectiblemente por concurso público y examen de salud*". La Junta de Admisión, Calificación, Ascenso y Disciplina es el órgano encargado de fijar las bases para los concursos de ingreso teniendo en cuenta los requisitos técnicos del área solicitante.

El 52% de los angosturenses sostiene que la contratación de los empleados públicos municipales no se hace nunca o casi nunca en función de la experiencia y/o capacitación que los postulantes demuestren para realizar las tareas previstas. En este punto, los ciudadanos consultados opinan que, en los nombramientos de los agentes y funcionarios municipales suele incidir siempre o casi siempre la influencia política (61%) o las relaciones de parentesco (51%).

Con respecto a la capacitación, la percepción ciudadana varía: el 39% de los consultados no sabe / no contesta si el Municipio capacita o no a sus empleados para que puedan desarrollar mejor sus tareas, el 33% opina que no se capacita a los empleados y el 28% manifiesta que tiene conocimiento sobre capacitación a empleados municipales.

Si bien el Municipio no cuenta con una planificación anual específica, cabe destacar que los funcionarios del gobierno reciben capacitación de acuerdo a las necesidades que surgen.

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 el grado en que la ciudadanía exige esa información.

Constitucionalmente, los funcionarios públicos están al servicio del Estado y de la sociedad. Son "servidores públicos". La **Rendición de Cuentas** a la ciudadanía se orienta a promover y garantizar la transparencia de la gestión pública, 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 y sus autoridades con el propósito de informar y dar explicaciones a los ciudadanos tanto sobre los planes, procesos y resultados de su gestión política, administrativa y financiera, como acerca de la prestación de los servicios a su cargo. Esta rendición de cuentas puede estar referida al cumplimiento de una norma, al requerimiento de uno o varios ciudadanos o a la propia y voluntaria iniciativa del funcionario.

Por su parte, el control ciudadano no debe limitarse al acto electoral. Los ciudadanos tienen plenos derechos y facultades para exigir rendición de cuentas a los funcionarios públicos a través de diferentes acciones individuales y colectivas. En este sentido, el derecho de acceso a la información pública juega un papel clave ya que no es posible avanzar en el control ciudadano de la gestión pública si la información y difusión de los actos gubernamentales y de administración pública queda sujeta a la discrecionalidad de los funcionarios de turno.

La transparencia en los actos de gobierno crea oportunidades para la formación democrática de opinión pública y proporciona a la sociedad la oportunidad de ejercer – a través de los medios de comunicación o incluso de movilizaciones – al menos un control posterior de las acciones del Estado bajo la forma de presión social. Más aún, cuando la información está disponible a la hora de tomar las decisiones y de diseñar las políticas, las oportunidades para la deliberación pública y para el control anticipado por parte de la sociedad se multiplican. Por consiguiente, si a la evaluación y control de resultados de la gestión pública se añade un detenido examen del proceso de toma de decisiones públicas, el control ciudadano será preventivo, integral y permanente a lo largo de todo el proceso de elaboración, implementación y evaluación de las políticas gubernamentales.

El Programa Auditoría Ciudadana sostiene que una gestión pública transparente y abierta a la participación ciudadana permite mejorar la calidad del servicio público prestado, incrementa la eficacia de las políticas públicas implementadas, aumenta la legitimidad de los gobiernos y previene la corrupción en los organismos del Estado.

- *¿Los ciudadanos de Villa La Angostura, tienen libre acceso a la información pública?*
- *¿El Municipio difunde masivamente los actos de gobierno?*

Aspiración:

Que el gobierno de Villa La Angostura 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 7.1

Existencia de legislación o regulaciones específicas que habiliten la disponibilidad y el acceso de la ciudadanía a la información pública de las instituciones municipales y acciones desarrolladas para su efectivo cumplimiento.

Información Recolectada

La Constitución de la Provincia del Neuquén reconoce el derecho de los ciudadanos de peticionar a las autoridades, derecho que puede ser ejercido en forma individual o colectiva (art.15). En el ámbito local no existe regulación específica sobre el derecho de acceso a la información pública; sin embargo, se constató la existencia de un proyecto de ordenanza en este sentido que, a la fecha de elaboración de este informe, se encuentra en tratamiento.

Indicador 7.2

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

Información Recolectada

El Municipio de Villa La Angostura posee un Boletín Oficial creado mediante la Ordenanza N° 157/84, a los efectos de dar publicación legal a las ordenanzas, resoluciones y demás normas municipales. Asimismo, la ordenanza establece que el Boletín Oficial Municipal debe ser publicado por el Departamento Ejecutivo en forma mensual.

Otra forma de acceder a la normativa municipal es ingresando al sitio oficial de Internet del Municipio (http://www.villalaangostura.gov.ar/boletin/), desde donde es posible consultar las ordenanzas sancionadas entre 1983 y 1997 clasificadas por tema y fecha.

GRUPOS FOCALES

Los participantes de los grupos mencionan el Boletín Oficial Municipal:

- *"Si vas a la Municipalidad pedís y te lo dan, se puede averiguar. Yo para poner un negocio fui y averigüé".* **(Mujeres-Varones. Menores de 35 años, NES medio/alto)**
- *"Una ordenanza no entra en vigencia hasta que se publica... democráticamente tienen la obligación de publicar la ordenanza... hacen 50 ejemplares para una población de 14 mil habitantes".* **(Mujeres-Varones. Mayores de 36 años, NES medio/alto)**
- *"Creo que lo estaban vendiendo, escuché en la radio que salía $3. Me parece que es gratis. Es un informe de todos los gastos, de toda la gestión".* **(Mujeres-Varones. Mayores de 36 años, nivel medio/bajo/ bajo)**
- *"La prensa de la Municipalidad se maneja muy mal. Hay un boletín municipal, un diario, llega a algunas casas, no se sabe bien cuándo sale, lo reparten en la calle o en el Concejo Deliberante, si lo querés conseguir, podés".* **(Mujeres-Varones. Menores de 35 años, NES medio/alto)**

Indicador 7.3

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

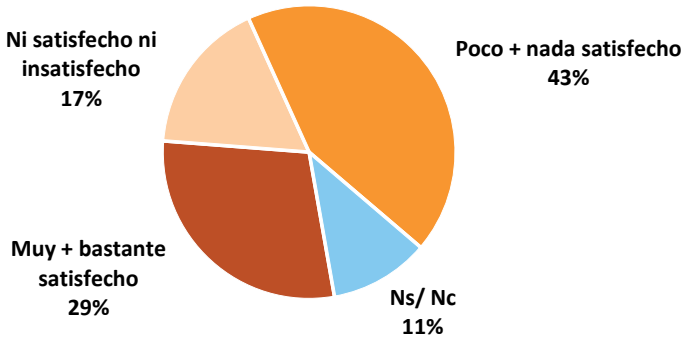
Información Recolectada

Los habitantes de Villa la Angostura se muestran en general poco satisfechos con la información brindada por las instituciones públicas municipales. Así lo manifiesta el 43% de los entrevistados, que dice estar poco o nada satisfecho, en contraposición con el 29% que está muy o bastante satisfecho, mientras que el 17% no se muestra ni satisfecho ni insatisfecho.

El 48% considera que la información que brinda el Municipio sobre los servicios que presta y acerca de los actos de gobierno es insuficiente; es decir que a ese conjunto de ciudadanos le gustaría o necesitaría contar con más información. En relación a esto último, los encuestados señalan que los temas de mayor interés son las obras y servicios públicos (26%), "todo lo que hacen" (22%) y los temas relativos a la administración de fondos públicos (16%).

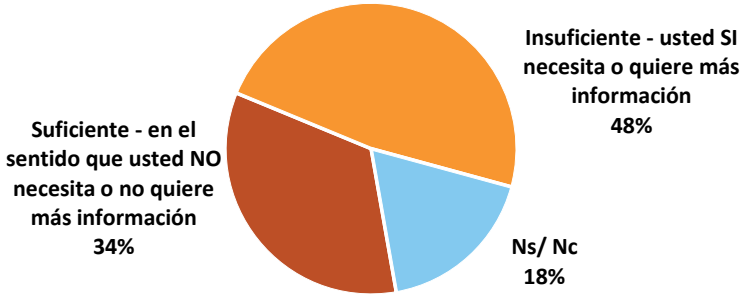
El 34% considera que la información brindada es suficiente.

***Pregunta**: En términos generales ¿cuán satisfecho está con la información que brinda a los ciudadanos el Municipio de Villa La Angostura sobre sus servicios y actos de gobierno? Diría que está…*



Base: Total de entrevistados

***Pregunta**: También en términos generales. ¿cómo evaluaría la cantidad de información que brinda el Municipio? Diría que esta información es…*



Base: Total de entrevistados

A pesar de que la información pública que difunde el Municipio es considerada insuficiente por una parte de la población, su veracidad no es puesta en cuestión de un modo generalizado. Así, el 47% de los entrevistados sostiene que la información brindada por el gobierno local es cierta, frente al 18% que opina que es falsa y un 35% que no sabe/no contesta.

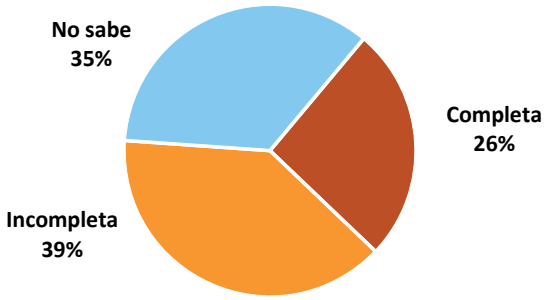
Sin diferencias sustanciales por género, la confianza en la veracidad de la información pública municipal es mayor en los sectores altos (73%) y menor en los mayores de 65 años (55%).

Por otra parte, el 39% opina que la información es incompleta, mientras que el 26% la considera completa y un 35% no sabe/no contesta. Las personas entre 25 y 34 años (50%) son las más severas sobre este punto.

Los temas sobre los cuales aumenta la desconfianza en la información que brinda el Municipio son los proyectos y obras, tanto pasadas como presentes y futuras (incompleta: 33%, falsa: 18%), el presupuesto municipal (incompleta: 34%, falsa: 17%), las compras, contrataciones y licitaciones (incompleta: 32%, falsa: 18%) y la información sobre el acceso a servicios selectivos como planes sociales, de vivienda y becas (incompleta: 31%, falsa: 18%).

Los ciudadanos consultados también consideran deficiente la información sobre los sueldos de los empleados municipales y las declaraciones juradas patrimoniales de los funcionarios jerárquicos del gobierno.

***Pregunta**: Y pensando en si la información es completa o incompleta… ¿qué diría?*



Base: Total de entrevistados

***Pregunta**: Ahora le voy a pedir que evalúe la información que recibe del Municipio sobre ciertos temas o áreas muy específicos. Empecemos por el Presupuesto Municipal : la información que brinda el Municipio sobre el presupuesto municipal, ¿es, en términos de cantidad, completa o incompleta? Y en términos de calidad ¿ es veraz o falsa?*

	CANTIDAD DE INFORMACION			CALIDAD DE INFORMACION		
	INCOMPLETA	COMPLETA	NS/ NC	FALSA	VERAZ	NS/ NC
Proyectos y obras pasadas/presentes/ futuras(instalaciones, parques, etc.)	33%	23%	44%	18%	30%	52%
Presupuesto municipal	34%	20%	46%	17%	28%	55%
Compras, contrataciones, licitaciones	32%	20%	48%	18%	27%	55%
Acceso a información sobre servicios selectivos (vivienda, planes sociales, becas)	31%	25%	44%	18%	31%	51%
Declaraciones juradas patrimoniales de los funcionarios jerárquicos del gobierno	28%	19%	53%	17%	24%	59%
Sueldos de los empleados municipales	24%	24%	52%	13%	29%	58%

Base: Total de entrevistados

GRUPOS FOCALES

Los participantes relacionan el acceso a la información pública con transparencia y control ciudadano; no obstante la mayoría no tiene conciencia del universo implicado en el concepto de "información pública" ni sabe sobre qué cuestiones se podría informar. Como se mencionara anteriormente, un segmento joven desconfía de la información pública que brinda el Gobierno.

- *"La información pública no es igual para todos, a los medios no mandan la misma información".* **(Mujeres-Varones. Menores de 35 años, NES medio/alto)**
- *"Si ellos hablan de ellos mismos y de su gestión, no les creo; debería haber canales objetivos que garanticen la verdad, ONG's".* **(Mujeres-Varones. Menores 35 años, NES medio/alto)**
- *"Porque si la información que dan fuera verdadera, uno podría medir cómo van las cosas; pero dan información verdadera sólo si las cosas van bien, porque si las cosas van mal, ellos quedan mal".* **(Mujeres-Varones. Mayores de 36 años, NES medio/bajo)**
- *"Es lo mismo, porque si comunican ellos la información no es objetiva, no te van a decir si meten la pata, no se puede creer todo lo que dicen".* **(Mujeres-Varones. Menores 35 años, NES medio/alto)**

Indicador 7.4

Difusión en los distintos medios de comunicación locales de las actividades y de los servicios prestados por las instituciones públicas municipales.

Información Recolectada

El Municipio informa a los ciudadanos sobre las actividades y servicios prestados por medio de un comunicado de prensa diario, su sitio oficial de Internet (http://www.villalaangostura.gov.ar), el "Informe Municipal", carteleras en la Municipalidad y a través de los medios radiales y televisivos de la localidad.

Los comunicados de prensa son elaborados diariamente por la Oficina de Prensa y Difusión. En ellos se informa sobre los actos, actividades y servicios de mayor relevancia para el Municipio (programas, novedades, actividades, capacitaciones, servicios, actos donde participa el Intendente). La información se distribuye tanto a los medios locales (radios, TV, diario), como a los diarios de la Provincia del Neuquén, que tienen apartados regionales para publicar este tipo de información. Se puede solicitar la recepción de los comunicados de prensa por correo electrónico.

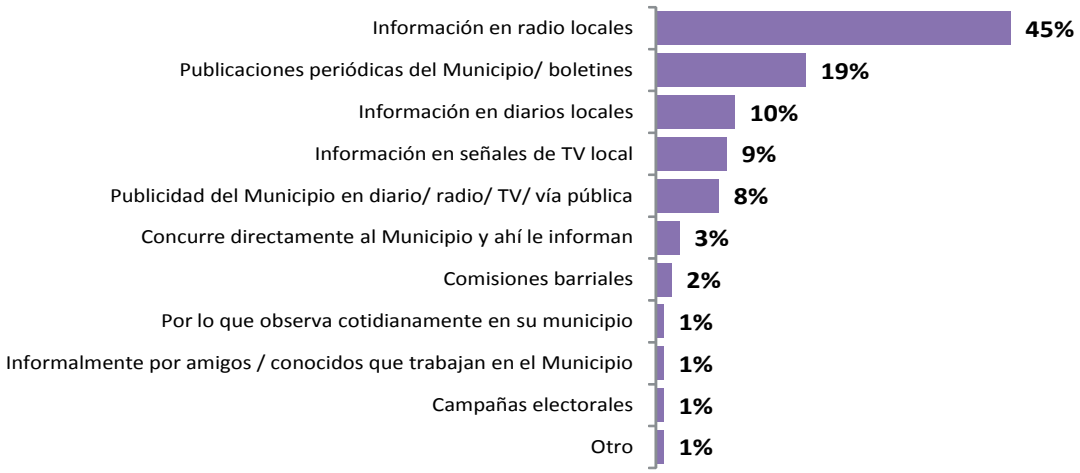
En el sitio de Internet se publica información institucional (autoridades, ordenanzas, servicios sociales, recursos, población), como también las noticias y novedades referentes a turismo y a las fiestas del Municipio.

El "Informe Municipal" es una publicación impresa por el Municipio que se distribuye casa por casa de manera gratuita donde se difunden todas las actividades realizadas y en la que cada área gubernamental deja constancia de los avances logrados en diferentes cuestiones. También cuenta con un editorial elaborado por el Intendente y un informe denominado "Gestión de Gobierno" que, de manera sintética, cuenta las novedades.

Consultados sobre campañas de comunicación pública, el 67% de los angosturenses no recuerda ninguna. Sólo el 12% recuerda campañas referentes al tema "cloacas" y del 30% que manifiesta recordar alguna campaña, el 69% las considera muy o bastante útiles.

El 61% de los consultados dice que, personalmente, no se informa sobre la gestión del gobierno municipal. El 39% que sí se informa, prefiere hacerlo a través de los medios locales, principalmente las radios (68%) y los diarios (41%) ya que los considera más eficaces. Un 29% se informa a través de las publicaciones periódicas o boletines del Municipio o informalmente por amigos o personas que trabajen en el Municipio.

***Pregunta**: ¿Y cuál de todos estos canales o medios cree usted que sería el mejor / el más eficaz para informarse sobre los servicios y actos de gobierno del Municipio?*



Base: Total de entrevistados

Indicador 7.5

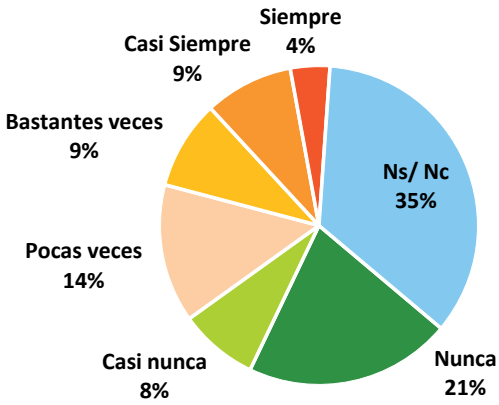
Percepción ciudadana acerca de la existencia de prácticas clientelísticas para acceder a los servicios brindados por las instituciones públicas municipales.

Información Recolectada

En Villa La Angostura, el 29% de los consultados cree que cuando solicitan algo a las autoridades municipales (servicios, subsidios, participación en planes sociales, etc.) nunca o casi nunca tienen que hacer algo a cambio para lograr respuesta y el 22% cree que siempre, casi siempre, o bastantes veces tienen que hacerlo.

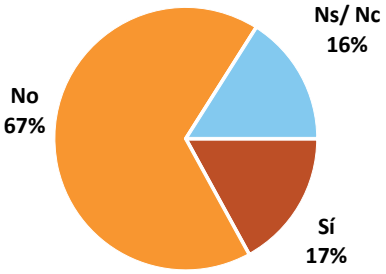
El 67% no ha sabido de casos o situaciones en las que personas de su conocimiento tuvieran que hacer algo a cambio para obtener lo que necesitaban. Ahondando en el tema, cuando se consulta por experiencias personales, el 82% de los consultados dice que nunca le sucedió que algún funcionario municipal le solicitara hacer algo a cambio para obtener lo que necesitaba.

***Pregunta**: ¿Con qué frecuencia cree Ud. que la gente de Villa La Angostura cuando solicita algo a las autoridades municipales (servicios, subsidios, participación en planes sociales, etc.), tiene que hacer algo a cambio para lograr respuesta?*



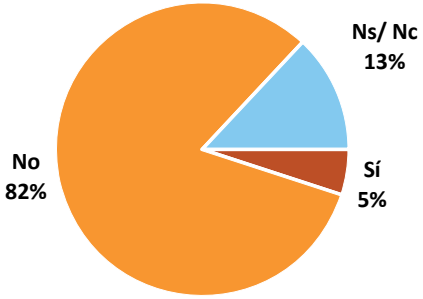
Base: Total de entrevistados

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



Base: Total de entrevistados

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



Base: Total de entrevistados

- *¿Está el Gobierno del Municipio de Villa La Angostura abierto al control de los ciudadanos mediante la rendición de cuentas -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 Villa La Angostura ofrezca a la ciudadanía una rendición de cuentas suficientemente detallada y oportuna de su gestión.

Indicador 8.1

Existencia de normativa que regule el deber de los funcionarios públicos municipales de rendir cuentas de su gestión y el derecho de la población a exigirlas.

Información Recolectada

La Ley Provincial 2141 del año 1995, de Administración Financiera y Control comprende el sistema de administración de los bienes del Estado y el sistema de contrataciones y dispone que: *"todo funcionario, agente, o cualquier persona o entidad a las que con carácter permanente o eventual se les haya confiado el cometido de recaudar, invertir, percibir, pagar, transferir, administrar o custodiar fondos, valores, especies u otros bienes del patrimonio del Estado, aunque no tuvieran autorización legal para realizar dichos actos, están obligados a rendir cuentas de su gestión"* (art. 81).

Indicador 8.2

Identificación de acciones de instituciones y funcionarios municipales orientadas a la difusión general de información relativa al presupuesto municipal, a las compras, contrataciones y licitaciones del Municipio y a los sueldos de los funcionarios y empleados municipales.

Información Recolectada

Publicación con difusión generalizada de información sobre el presupuesto municipal

El Municipio de Villa La Angostura difunde la información relativa al presupuesto municipal, las compras y las contrataciones en el Boletín Oficial Municipal y en el "Informe Municipal", publicación que elabora el área de Prensa y Difusión y se distribuye entre vecinos y organizaciones de la sociedad civil.

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

Como ya se dijo en el indicador 8.1, la Ley Provincial 2141 de 1995 de Administración Financiera y Control comprende el sistema de administración de los bienes del Estado y su sistema de contrataciones. La administración de los recursos públicos tiene como principios generales, la transparencia y publicidad de los actos y de los resultados de la gestión (art. 3).

Las contrataciones deben seguir los siguientes principios generales (art.63):

a)"Todo contrato se hace por licitación pública, cuando del mismo se deriven gastos, y por remate o licitación pública, cuando se deriven ingresos.

b) La adjudicación se realiza a las ofertas que resulten más convenientes a los intereses de la hacienda pública.

c) Aplicación de pautas de economía, eficacia y eficiencia en la gestión de adquisición, financiación y en los trámites operativos y administrativos relacionados con las adquisiciones.

d) Concurrencia de la mayor cantidad posible de oferentes, el tratamiento igualitario de los mismos y el cotejo de ofertas en condiciones análogas".

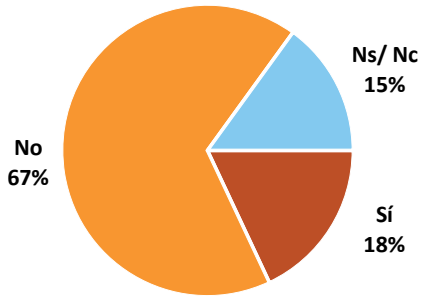
Los llamados a licitación o remate se deben publicar en la forma, plazos y condiciones que establezca la reglamentación de manera que asegure la publicidad del acto. Asimismo, las contrataciones directas por vía de excepción, posterior a su realización, se dan a publicidad en forma mensual.

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

En Villa La Angostura, no hay regulación específica que determine la obligatoriedad de publicar los sueldos de los funcionarios ni del resto del personal de planta de la Municipalidad.

El 67% de los angosturenses considera que no se informa lo suficiente sobre las tareas que tienen a su cargo los funcionarios del Municipio.

Pregunta: En su municipio ¿cree que se informa lo suficiente sobre lo que hacen los funcionarios del gobierno municipal?



Base: Total de entrevistados

Indicador 8.3

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

Información Recolectada

La Ordenanza N° 1471/04 establece que los funcionarios públicos municipales, sus cónyuges, convivientes e hijos no emancipados deben presentar una declaración jurada sobre su estado patrimonial (art.1) En los términos de esta ordenanza, se entiende por funcionarios municipales las personas que ocupen los siguientes cargos:

a) Intendente Municipal
b) Concejales
c) Juez de Faltas
d) Secretarios del Departamento Ejecutivo
e) Secretario del Honorable Concejo Deliberante
f) Secretario del Juzgado de Faltas
g) Subsecretarios del Departamento Ejecutivo
h) Directores del Departamento Ejecutivo.

Las declaraciones juradas de los funcionarios deben presentarse en una escribanía registrada en la localidad de Villa La Angostura antes de asumir el cargo (art.3) y dentro de los 30 días hábiles del cese de sus funciones. Si se produjera un cambio sustancial en el patrimonio personal de un funcionario, éste deberá hacer la presentación antes del 31 de diciembre del año en que se produjo el incremento de bienes. (art.4).

La declaración jurada patrimonial *"es secreta y debe ser reservada en sobre cerrado y lacrado, firmado por el declarante"*. Cualquier omisión en la presentación de la declaración jurada patrimonial es motivo suficiente para que el funcionario sea sometido a sumario administrativo o juicio político, según corresponda. De acuerdo a la información brindada por funcionarios del Municipio, las declaraciones juradas fueron realizadas ante escribano público[58].

Asimismo, la Ordenanza N° 1609/05 (Estatuto del Personal Municipal) dispone el "*deber de los empleados municipales de declarar todas las actividades que desempeñen y el origen de todos sus ingresos a fin de establecer si son compatibles con el ejercicio de sus funciones*" (art.57). Los funcionarios que desempeñen cargos de nivel y jerarquía superior deben declarar bajo juramento su situación patrimonial y las modificaciones posteriores.

58. Fuente: Funcionarios del Departamento Ejecutivo.

Indicador 8.4

Existencia de sistemas de control de la gestión del gobierno municipal.

Información Recolectada

Este indicador permite verificar la existencia de sistemas de control en la gestión del gobierno municipal, que promuevan la transparencia, la eficiencia en el uso de los recursos públicos y la promoción de una cultura de participación y control ciudadano.
De acuerdo a la Ley 2141 del año 1995, el Tribunal de Cuentas de la Provincia tiene la atribución de revisar las Cuentas Generales del Ejercicio de la Administración Municipal y fiscalizarlas, por medio de auditorías externas. A nivel municipal, no existen otros sistemas de control externos o internos.

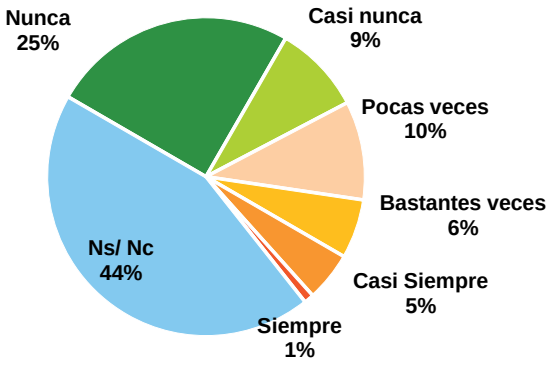
Indicador 8.5

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

Información Recolectada

El 43% de los angosturenses piensa que nunca, casi nunca o pocas veces, los ciudadanos tienen que hacer algunos "pagos irregulares" para lograr las cosas que necesitan. En este sentido, el 94% manifiesta que no ha sido testigo del pago de un soborno o coima a un empleado municipal y también afirma que nunca le han solicitado que pague una coima o soborno a un funcionario municipal.

***Pregunta**: Pensando en los servicios que brinda el Municipio, podría decirme ¿con qué frecuencia piensa Ud. que los ciudadanos tienen que hacer algunos "pagos irregulares" para lograr las cosas que necesitan?*



Base: Total de entrevistados

***Pregunta**: Ahora algunas preguntas sobre los posibles contactos que haya tenido usted con funcionarios de gobierno municipal: Pensando en el último año...*

	SI	NO	Ns/Nc
¿Ha sido testigo del pago de un soborno/ coima a funcionario municipal?	2%	94%	4%
¿Le han pedido que pague un soborno / coima a un funcionario municipal?	2%	94%	4%

Base: Total de entrevistados

- *¿Cuánto exigen los angosturenses 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 exija rendición de cuentas al gobierno del Villa La Angostura y a sus funcionarios.

Indicador 9.1

Nivel de conocimiento que posee la ciudadanía acerca de las reglas y procedimientos para exigir rendición de cuentas a sus representantes políticos en el gobierno municipal.

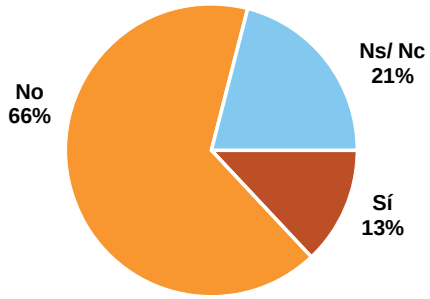
Información Recolectada

El 66% de los ciudadanos de Villa La Angostura desconoce las reglas y procedimientos para exigir rendición de cuentas a sus representantes políticos en el gobierno municipal.

Sin embargo, un 13% manifiesta conocer procedimientos para exigir rendición de cuentas y menciona las Comisiones Vecinales, el Concejo Deliberante, hablar directamente con los funcionarios y participar de marchas, manifestaciones y/ o protestas. De este 13%, el 69% afirma que no las utiliza y el 31% dice utilizar estos mecanismos.

Según los consultados, las principales razones que explican la poca utilización de procedimientos para exigir rendición de cuentas son: falta de tiempo, falta de interés, falta de éxito que imaginan tendrán estas gestiones.

***Pregunta**: ¿Conoce usted de qué manera puede exigirle a los funcionarios del gobierno municipal que le informen sobre sus actos y decisiones de gobierno?*

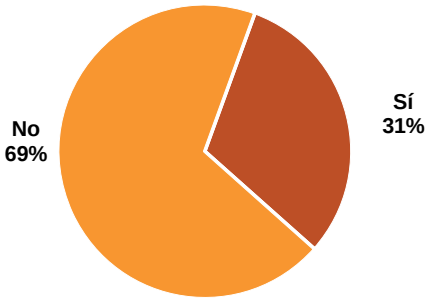


Base: Total de entrevistados

***Pregunta**: ¿Qué formas o procedimientos para exigir rendición de cuentas conoce usted? (ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE)*

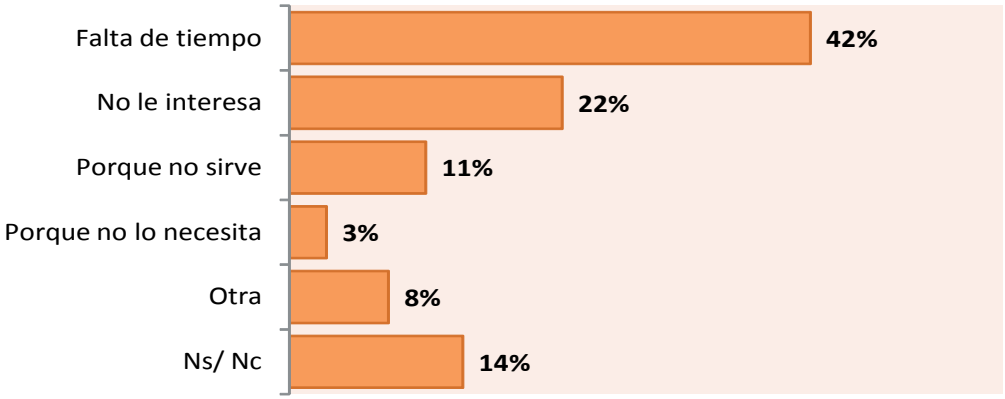
Base: Entrevistados que conocen maneras de exigirle a los funcionarios del gobierno municipal que le informen sobre sus actos y decisiones de gobierno (13% del total muestral)

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



Base: Entrevistados que conocen maneras de exigirle a los funcionarios del gobierno municipal que le informen sobre sus actos y decisiones de gobierno (13% del total muestral)

Pregunta: ¿Por qué no las utiliza (ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE)



Base: Entrevistados que conocen formas de rendición de cuentas pero no las utilizan (7,5%)

Indicador 9.2

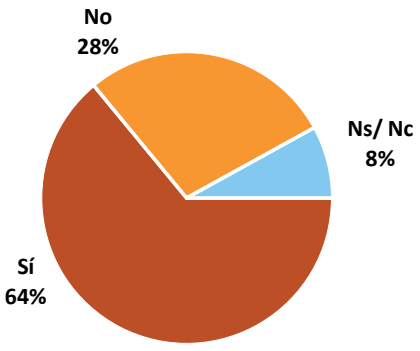
Percepción ciudadana sobre la utilidad de la rendición de cuentas.

Información Recolectada

El 64% de los angosturenses quiere o necesita estar informado sobre las tareas que tienen a su cargo los funcionarios municipales y el 57% asegura que tener esta información le ayudaría mucho o bastante a controlar que los funcionarios hagan bien o mejor su trabajo.

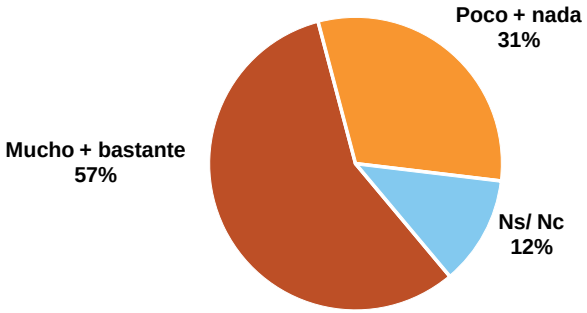
Por otra parte, el 62% piensa que los funcionarios de Villa La Angostura le otorgan poca o ninguna importancia a la evaluación que sobre su desempeño laboral puedan hacer los ciudadanos.

***Pregunta**: Usted personalmente ¿quiere o necesita estar informado sobre lo que hacen los funcionarios del gobierno municipal?*



Base: Total de entrevistados

Pregunta: *¿Y en qué medida considera que tener esta información le permitiría a usted controlar que los funcionarios hagan bien o mejor su trabajo?. Diría que lo ayudaría…*



Base: Total de entrevistados

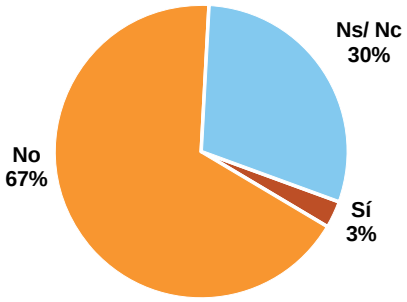
Indicador 9.3

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

Información Recolectada

En Villa La Angostura no se conocen iniciativas o antecedentes destinados a promover la rendición de cuentas de los funcionarios municipales y de las instituciones gubernamentales. A su vez, el 67% desconoce que exista alguna organización que se dedique a explicarle a la gente cómo debe hacer para lograr que los funcionarios municipales le informen periódicamente sobre los temas que estuvieron trabajando o qué hicieron por la comunidad. El 3% de los angosturenses que dice conocer alguna organización dedicada a esta tarea, señala a las Comisiones Vecinales y a las asociaciones del sector productivo.

Pregunta: *¿Por lo que sabe o escuchó existe aquí en Villa La Angostura alguna organización que se dedique a explicarle a la gente cómo puede hacer para lograr que los funcionarios del gobierno municipal le informen periódicamente sobre qué temas estuvieron trabajando y qué hicieron por la comunidad?*



Base: Total de entrevistados

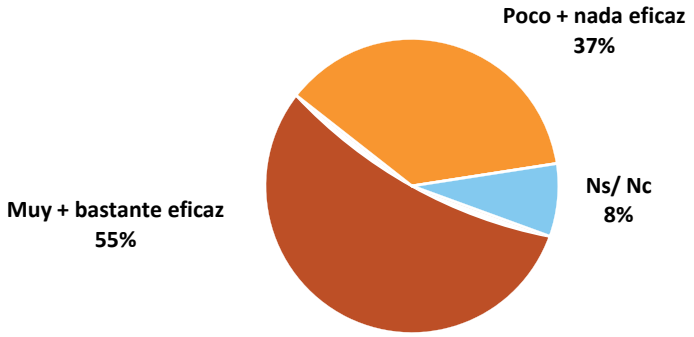
Indicador 9.4

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

Información Recolectada

El 55% de los ciudadanos de Villa La Angostura opina que el voto es una herramienta muy o bastante eficaz para lograr que los funcionarios rindan cuentas de sus decisiones y actos de gobierno. En cambio, el 37% sostiene que el voto es poco o nada eficaz para tal fin.

Pregunta: ¿Cuán eficaz es su voto para lograr que los funcionarios rindan cuentas de sus decisiones y actos de gobierno? Diría que el voto es una herramienta…



Base: Total de entrevistados

GRUPOS FOCALES

La percepción del voto como medio eficaz para hacer rendir cuentas a los representantes políticos no es uniforme. Si bien algunos participantes confían en el poder del voto para instrumentar cambios, otros estiman que perdió valor para modificar escenarios sociales, debido a la falta de cumplimiento de los políticos de lo prometido en las elecciones.

Algunos valoran positivamente el voto como herramienta para el cambio. Estiman que constituye una esperanza y, a la vez, que su ejercicio habilita al ciudadano a reclamar frente a las autoridades. Para otros, en cambio, votar es sólo un trámite ya que no perciben propuestas que los movilicen y descreen del poder del sufragio como operador de cambios.

- *"Hay algo nuevo que está surgiendo. A mí me da la impresión al ver los resultados de las últimas elecciones que nadie tiene la vaca atada, eso a mí me parece bien, porque por ahí surgen partidos más chicos o movimientos vecinales u otro tipo de movimientos que no responden a los partidos grandes".* **(Mujeres-Varones. Mayores de 36 años, NES medio/alto)**
- *"(El voto) Sólo le da poder al presidente, al intendente, al que votás… pero de ahí a que después te escuchen y le den bolilla a lo que uno diga… ".*
  (Mujeres-Varones. Menores de 35 años, NES medio/bajo)
- *"Te dicen una cosa y después hacen otra… es más, cuando hay elecciones entran a tu casa pero después no van ni siquiera al barrio, uno va para hablar con ellos y te dicen que vuelvas en 15 días".*
  (Mujeres-Varones. Menores de 35 años, NES medio/bajo)

Rendición de Cuentas

Aspiración: *Que el gobierno de Villa La Angostura 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.*

En el Municipio no existe normativa que reglamente el derecho de acceso a la información pública, si bien hay un proyecto de ordenanza en estudio. De acuerdo a lo que establece la Ordenanza Nº 157/84, el Municipio publica en forma mensual un Boletín Oficial Municipal que compila la normativa. Este Boletín se distribuye a las instituciones intermedias y también puede solicitarse en dependencias municipales. Además, es posible acceder a la normativa vigente consultando el sitio de Internet del Municipio (www.villalaangostura.gov.ar).

Asimismo, el gobierno local difunde la información referente a su funcionamiento, actividades y gestión a través de distintos medios: sitio de Internet (www.villalaangostura.gov.ar), "Informe Municipal", carteleras, radio o TV locales. No obstante sólo el 19% afirma que se informa sobre la gestión municipal mediante las publicaciones periódicas del Municipio. Un 45% asegura que prefiere informarse a través de las radios y un 18% por medio de diarios locales (18%).

Los habitantes de Villa La Angostura se manifiestan poco satisfechos con la información que difunde el gobierno municipal. El 43% está disconforme con la información que difunde el Municipio sobre sus servicios y actos de gobierno, mientras que el 48% considera que la misma es insuficiente. Sin embargo, pensando en la calidad de la información, el 47% sostiene que la información brindada por el gobierno local es cierta.

Aspiración: *Que el gobierno del Municipio de Villa La Angostura ofrezca a la ciudadanía una rendición de cuentas suficientemente detallada y oportuna de su gestión.*

Con respecto a la administración de los bienes del Estado, la Ley Provincial 2141 del año 1995 establece algunos principios generales: "la transparencia y publicidad de los actos y de los resultados de la gestión". Si bien en el Municipio no hay normativa específica sobre rendición de cuentas, el gobierno local brinda a la ciudadanía información sobre su gestión a través del Boletín Oficial Municipal, el "Informe Municipal" y los medios radiales.

El 67% de los angosturenses considera que el Municipio no informa lo suficiente sobre las tareas que tienen a su cargo los funcionarios y el 64% asegura que quiere o necesita estar informado sobre la gestión de gobierno. Los ciudadanos consultados valoran la información dado que un 57% asegura que tener dicha información le permitiría controlar mucho o bastante que los funcionarios hagan bien o mejor su trabajo.

Este escenario plantea al Gobierno del Municipio el desafío de ampliar la difusión de la información tanto sobre los servicios como sobre los actos de gobierno.

Rendición de Cuentas

Aspiración: *Que la ciudadanía exija rendición de cuentas al gobierno del Municipio y a sus funcionarios.*

En cuanto a la importancia que los funcionarios de Villa La Angostura le prestan a la evaluación que los ciudadanos realizan sobre su desempeño laboral, el 62% de los consultados sostiene que esta evaluación es poco o nada importante para los funcionarios. Cabe mencionar aquí que sólo el 4% considera que exigir o reclamar ante las autoridades es un derecho que nos asiste a todos los ciudadanos y ninguno menciona el derecho de acceso a la información pública como tal. El 66% desconoce las reglas y procedimientos para exigir rendición de cuentas a sus representantes políticos y el 67% no conoce la existencia de alguna organización que se dedique a explicarle a la gente cómo puede hacer para lograr que los funcionarios del gobierno municipal le informen periódicamente sobre qué temas estuvieron trabajando y qué hicieron por la comunidad. Las formas que mencionan para exigir rendición de cuentas son: a través de las Comisiones Vecinales, del Concejo Deliberante, hablar directamente con los funcionarios, marchas, manifestaciones. Sin embargo, el 69% afirma que no utiliza las modalidades que conoce para exigir rendición de cuentas por falta de tiempo o de interés y debido al escaso éxito que imaginan tendrán estas gestiones. Más allá de las dificultades señaladas, el 55% de los ciudadanos de Villa La Angostura opina que el voto es una herramienta muy o bastante eficaz para lograr que los funcionarios rindan cuentas de sus decisiones y actos de gobierno.

TERCERA PARTE

AUDIENCIA PÚBLICA

Resultados y Propuestas de la
Auditoría Ciudadana de la Calidad
de las Prácticas Democráticas en Villa La Angostura

TERCERA PARTE

Audiencia Pública

Resultados y Propuestas de la Auditoría Ciudadana de la Calidad de las Prácticas Democráticas en Villa La Angostura

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 tomar en cuenta las opiniones expresadas en la Audiencia, aunque sí debe fundamentar por qué ha decidido de otro modo, en caso de hacerlo.

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

La realización de una Audiencia Pública debe ajustarse a un reglamento. El Programa Auditoría Ciudadana utiliza el siguiente:

Reglamento de la Audiencia Pública[59]

CONVOCATORIA
La convocatoria a la Audiencia Pública se realiza a través de la prensa gráfica, radial y televisiva locales y de un cuadernillo, provisto por el PAC, con información básica sobre el proceso realizado y los principales resultados obtenidos. 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 y los representantes de organizaciones no gubernamentales interesados en ser oradores en la Audiencia Pública, deben inscribirse como tales, completando un formulario cuyos datos se vuelcan en un registro especial para la Audiencia.

Las Organizaciones No Gubernamentales pueden:

a) agruparse y nombrar a un vocero que hable en representación de todas.
b) nombrar un representante cada una.

59. Este Reglamento fue enviado al Municipio el 10 de mayo 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 de la Audiencia Pública.

ORDEN DE LAS EXPOSICIONES

Una vez iniciado el acto, la **Subsecretaría** cede la palabra a los participantes en el siguiente orden:

1. El **Gobierno**, que participa representado por el Intendente o por quien éste designe.
2. El **Foro Cívico**, representado por quien el Foro designe.
3. Las **organizaciones no gubernamentales que participan del Foro Cívico**.
4. Los **particulares que participan del Foro Cívico**.
5. Las **organizaciones no gubernamentales que no participan del Foro Cívico.**
6. Otros **participantes que intervienen en forma individual** (personas con domicilio real en el municipio).

Todos 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.

TIEMPO DE LAS EXPOSICIONES

El **tiempo de exposición** previsto para cada uno de los participantes es el siguiente:

1. **Gobierno**, quince (15) minutos.
2. **Foro Cívico**, quince (15) minutos
3. **Organizaciones no gubernamentales que participan del Foro Cívico**, cinco (5) minutos
4. **Particulares que participan del Foro Cívico**, cinco (5) minutos
5. **Organizaciones no gubernamentales que no participan del Foro Cívico**, cinco (5) minutos
6. Otros **participantes que intervienen en forma individual** tienen un tiempo máximo de cinco (5) minutos.

En todos los casos, 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 que las respondan, si correspondiere.

CIERRE DE LA AUDIENCIA

Una vez que las preguntas del público han sido contestadas, el Intendente puede hacer uso de la palabra a modo de conclusión y la Subsecretaría cierra la Audiencia Pública con el compromiso de entregar el Informe de la Audiencia Pública a las organizaciones del Foro Cívico en un plazo de quince (15) días a partir de su realización.

INFORME DE LA AUDIENCIA PÚBLICA

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

- Objeto de la Audiencia.
- Fecha en que se realizó.
- Funcionarios del Gobierno presentes.
- Organizaciones de la Sociedad Civil presentes.
- Invitados especiales presentes.
- Listado de participantes.
- Resumen de las exposiciones orales de los participantes.
- Conclusiones y Propuestas de los organismos convocantes y de los participantes.

TERCERA PARTE

Desarrollo de la Audiencia Pública

Desarrollo de la Audiencia Pública

La Audiencia Pública se desarrolló en el Centro de Convenciones Arrayanes, sito en la calle Calafate Nº 15 y Nahuel Huapi, Las Frutillas, Ciudad de Villa La Angostura, el jueves 7 de junio de 2007, entre las 20:00 y las 22:00 horas y contó con la presencia de aproximadamente 50 personas, entre representantes del gobierno local, organizaciones de la sociedad civil y ciudadanos. Se encontraban presentes la Subsecretaria para la Reforma Institucional y Fortalecimiento de la Democracia, Dra. Marta Oyhanarte, la Responsable de Zona Sur y Cuyo del PAC, Lic. Florencia Azubel, el Sr. Intendente Municipal, Dr. Hugo Panessi y otros funcionarios municipales.
El objeto de la Audiencia es, a partir de la reflexión del Informe Preliminar, permitir la presentación de propuestas que ayuden a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos de Villa La Angostura.

De acuerdo al reglamento establecido, se inscribieron como oradores, dos ciudadanos, a título personal

1. Sr. Gustavo González, Director de C.P.E.M Nº 17 (Centro Provincial de Enseñanza Media), Ausente.
2. Sr. Osvaldo Andino, Particular.

La apertura de la Audiencia estuvo a cargo de la Subsecretaria para la Reforma Institucional y Fortalecimiento de la Democracia, Dra. Marta Oyhanarte, quien reconoció, a la sociedad civil y al gobierno el trabajo realizado. Señaló que la Audiencia Pública es una etapa más del Programa Auditoría Ciudadana Calidad de las Prácticas Democráticas en Villa La Angostura y no el final del mismo, ya que es posible continuar articulando y acompañando las distintas propuestas e iniciativas que surjan de la Audiencia y del trabajo del Foro Cívico. Se proyectó el audiovisual del PAC "Auditoría Ciudadana, un espejo para nuestra democracia". Luego, la Dra. Oyhanarte comentó brevemente el desarrollo del PAC en Villa La Angostura, explicó el reglamento que se utilizaría y junto con la Lic. Florencia Azubel expuso algunos resultados obtenidos a partir del trabajo de campo (encuestas, grupos focales y recopilación y análisis de la normativa vigente en el Municipio) realizado por el PAC.

A continuación, se resumen las intervenciones y propuestas de cada participante.

Sr. Osvaldo Andino, Particular

Buenas noches. La ausencia del primer participante anotado para intervenir en esta Audiencia es un ejemplo de lo que pasa en Villa La Angostura; otro, es la escasa cantidad de gente que hubo cuando vinieron ustedes la primera vez. Empezó acá, después fuimos a una escuela y noto que la gente en Villa La Angostura, donde vivo, está cansada de muchas cosas que han pasado en la política, es decir perdieron la fe. Se ve en el resultado, cuando empezamos, acá había treinta personas del Municipio y vecinos éramos diez o cinco. Después, cuando fuimos a la escuela la gente debe haber interpretado que era parte de un grupo convocado por el Dr. Panessi. No tenía nada que ver, él hizo la convocatoria como Intendente. Pero se mezclaron los tantos y hoy día se siguen mezclando los tantos, hasta que la comunidad empiece a dejar la política partidaria de lado. Villa La Angostura está cercenada por los colores políticos, es lo que vengo notando. Creo que este pueblo va a madurar el día que apoye un proyecto, cualquiera que sea, que sea bueno para la comunidad; no importa qué partido político lo presente. Esa es mi opinión y es lo que vengo viendo en los dieciocho años que vivo acá.
No sé si alguien opina lo contrario, pero es lo que yo estoy viviendo desde el año 1991.Desde 1987 hasta 1990 viví en Bariloche y creo que Bariloche está más aglutinado. Nosotros a partir de 2000 tenemos una cantidad de gente que ha venido con otras mochilas y otros conceptos distintos a los de la gente que vino en los '80 y los '90. Pero bueno espero que, algún día lo pueda ver, que el pueblo esté más unido y que la controversia político partidaria termine con la elección. Terminada la elección, la política partidaria debería dejar paso a una política de todos destinada a llevar para adelante la Villa. Esta es mi opinión, equivocada o no, es lo que pienso. Gracias.

Dra. Marta Oyhanarte, Subsecretaria para la Reforma Institucional y Fortalecimiento de la Democracia

Muchas gracias señor Andino. Antes del cierre de la Audiencia Pública, que hará el Intendente, voy a contestar preguntas del público que nos acercaron y que tienen que ver con la implementación del Programa.

¿Quién realizó las encuestas en Villa La Angostura?

Las encuestas las realiza una consultora externa que se contrata a través de un concurso de precios o licitación. Esto lo hacemos conjuntamente con el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo. Es un procedimiento muy riguroso. En el caso de Villa La Angostura ganó el concurso Gallup, una encuestadora de renombre.
Nosotros tenemos un Consejo Asesor integrado por académicos de universidades nacionales, públicas y privadas y en estos momentos tenemos el gusto de que nos acompañe uno de los integrantes de nuestro Consejo Asesor: Antonio Battro que es miembro de la Academia Nacional de Educación. Desde el PAC sentimos que era importante involucrar a la comunidad académica en los estudios de campo. Entonces, al último concurso invitamos exclusivamente a universidades, habiendo constatado previamente si estas estaban en condiciones de hacer este trabajo. Efectivamente, se presentaron veintipico, catorce pasaron la evaluación porque cumplían con las condiciones técnicas requeridas y, de esas catorce, tres resultaron las Universidades ganadoras: Universidad Nacional de Rosario, la Universidad Nacional de Cuyo y la Universidad Nacional de Tres de Febrero que están haciendo el trabajo de campo en 12 municipios del país. Florencia, que es socióloga, les va a explicar cómo se hace la selección de los cuatrocientos casos..

Lic. Florencia Azubel

Gracias Marta. Les voy a contar cómo se seleccionan los casos para ser encuestados. Las encuestas de cuatrocientos casos son una muestra representativa de comunidades de diez mil habitantes o más. Esta es una correspondencia estadística por el cálculo y la probabilidad del margen de error. Nosotros estamos trabajando en todos los municipios con cuatrocientos casos representativos. ¿Cómo se llega a las cuatrocientas casas? De la siguiente forma: se toman los puntos muestrales que establece el INDEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos) cuando realiza el censo y sobre esa base los encuestadores hacen su recorrido de acuerdo a una metodología preestablecida que es la siguiente: el hombro derecho contra la pared y giran en el sentido de las agujas de reloj. Tienen una x cantidad de casas para contar. Si se encuentran con un edificio deben contar cantidad de pisos o departamentos, si hubiera una ausencia o rechazo tienen que volver a repetir este procedimiento. Es decir que son al azar, nadie sabe dónde va a terminar tocando el timbre y a quién va a terminar encuestando. Esto garantiza la representación y que ninguna encuesta esté sesgada porque nadie está esperando con las respuestas.
Otra cosa que quiero aclarar es que la encuesta que tiene el Programa es una encuesta prefijada. Esto quiere decir que en todos lo municipios en donde nosotros desarrollamos el Programa Auditoría Ciudadana la encuesta es la misma, se preguntan las mismas cosas en todo el país, esto hace que los datos sean comparables. Ese cuestionario fue trabajado con nuestro Consejo Asesor, se realizaron pruebas piloto y se ajustó.
Puedo contarles también, cómo se hace el relevamiento de los grupos focales ya que también utilizamos técnicas cualitativas de investigación. Así como a las encuestas las denominamos cuantitativas, porque hablan de cantidades, también utilizamos lo que se llama estudio cualitativo, cuando uno puede preguntar más en profundidad e indagar los porqué de las opiniones. Esto se realiza a través de grupos focales de discusión, donde participan entre ocho y diez personas que son seleccionadas con un sistema parecido al de las encuestas. Se busca en el punto muestra y se realiza un cuestionario filtro para ver si las personas que viven en esa manzana reúnen los requisitos de los grupos que se van a realizar, esto es: edad, sexo y nivel socioeconómico que son las variables que se utilizan para armar los grupos. Este Programa hace cuatro grupos focales mixtos: varones y mujeres. Se hace un corte de edad, hasta los treinta y cinco años y de treinta y seis para arriba y también se hace un corte por nivel socioeconómico.

¿Con este tipo de datos desde el gobierno central se crearán o fomentarán líneas de participación ciudadana en colaboración con el Municipio en el futuro?

Dra. Marta Oyhanarte

Este es un instrumento de participación que se está desarrollando desde el Gobierno Nacional hacia los Municipios y no es una imposición a los Municipios sino que cada Municipio decide hacerlo o no hacerlo. Por otra parte, está financiado por el Gobierno Nacional y por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Lo que sí se les pide es el compromiso de llevarlo adelante. Me parece que un dato a destacar es que estos ya cincuenta Intendentes que están trabajando en este Programa, son personas que han decidido trabajar estos temas de cara a la comunidad y junto con la comunidad.

Ante los resultados obtenidos en relación a la escasa participación ciudadana ¿qué estrategias o mecanismos se sugieren de parte del equipo para revertirlo y cuál es el seguimiento que se realiza de los datos obtenidos? ¿Hay una evaluación posterior para conocer si variaron los resultados, más o menos participación, mejoras en las toma de decisiones y rendición de cuentas?

Acá entra a jugar en gran parte la decisión y el compromiso del Gobierno Local, qué se hace para revertir los resultados que muestran escasa participación de la gente. Esto tiene que ver con programas que el Municipio a partir de allí incorpora como parte de su estrategia de gobierno y que nosotros ayudamos a implementar. Con la convicción de que siempre la participación es una cuestión que compromete tanto a la ciudadanía como al Gobierno de que se trate sea local, provincial o nacional.

En cuanto al seguimiento que se realiza, llamamos a esta etapa de Cooperación y Articulación y podemos dar gran cantidad de ejemplos de proyectos, programas que se han puesto en marcha en los Municipios que estamos trabajando a partir de los resultados de la Auditoría Ciudadana. En el caso de Pergamino, por ejemplo, entre las acciones que ese Gobierno puso en marcha fue una mejor comunicación con su comunidad a través de distintos medios. También puso en marcha una cantidad de medidas que revirtieron la percepción de la ciudadanía en relación a datos que aparecían como negativos. Al año siguiente el Gobierno de Pergamino hizo una Auditoría desde el Municipio y había cambiado muchísimo la percepción de la gente. Por otra parte, en cuanto a la cooperación y la articulación con el sector privado en este caso, una fundación internacional que se llama Voxiva, que recibe donaciones de Microsoft colaboró con Pergamino en la instalación de un equipo muy sofisticado para mejorar la seguridad. Equipo que trabaja no sólo a través de computadoras sino con el teléfono. Esto significó para Pergamino una donación en equipos de aproximadamente doscientos mil dólares. Por otra parte, el Gobierno de Nueva Zelanda, está colaborando con cinco Municipios que participan en las Auditorías para hacer realidad los proyectos que han sido consensuados en los Foros Cívicos. Estos Municipios son: Palpalá, Crespo, Rafaela, Yerba Buena y Morón.

La Fundación Interamericana invitó a un grupo de Intendentes a visitar Municipios de la Costa Oeste de los Estados Unidos para ver cómo se puede generar sinergia entre los distintos niveles de gobierno, el sector privado y las organizaciones no gubernamentales para crear lo que ellos llaman "zonas de oportunidad" en lugares en los que hay mucha pobreza, mucha inmigración y atraer inversiones que produzcan trabajo para gente de la zona.

La próxima semana están viajando a Miami- invitados también por esta Fundación- algunos participantes del Programa Auditoría Ciudadana, uno de los integrantes del Consejo Asesor que es un Profesor de la Universidad de Cuyo y una empresaria, Matilde Grobocopatel, para participar en un panel y mostrar cómo la confianza generada entre el gobierno local, el ámbito académico, el sector empresario y el gobierno nacional, que va a estar representado por nosotros, puede promover proyectos y programas que hacen a la mejora de la calidad de vida de esa comunidad.

También podemos mencionar gran cantidad de casos de Concejos Deliberantes que han comenzado a trabajar con la comunidad educativa para ver cómo se puede formar en valores, enseñar a los chicos y a los jóvenes el contenido de las ordenanzas, hacerlas cumplir, etc. Y podríamos dar una gran cantidad de ejemplos de esto que no queremos llamar etapa de seguimiento sino etapa de cooperación y articulación.

¿Cuál es la síntesis de los parámetros encontrados y qué relación tienen con el concepto de sociedad y de Municipio atípico? ¿Cómo estamos ubicados respecto a lo anterior ante los municipios que abarca la Auditoría Ciudadana, que sugerencia nos deja para mejorar?

Vamos a empezar por el final: qué sugerencia nos deja para mejorar. Nosotros no hacemos nada por lo Municipios que los Municipios puedan hacer por sí mismos. No reemplazamos un autoritarismo por otro. El Municipio debe encontrar sus propios caminos y por supuesto lo que obtiene para esto es colaboración y articulación.
Todos los Municipios son distintos, por suerte, así como las personas son distintas entre sí. Si bien en algunas cuestiones los Municipios tienen coincidencias, en muchas otras tienen grandes diferencias y los Foros Cívicos pueden ser muy activos en algún momento, después decaen, luego vuelven a renacer. Hay Municipios que tienen preocupación por determinado tipo de programas y otros que se vuelcan hacia otra actividad. Por ejemplo, en el Municipio de Diamante, una de las preocupaciones del Foro Cívico era transmitir a los chicos el amor por la lectura. Entonces nosotros hicimos una articulación con el Ministerio de Educación y se organizó toda una semana de lectura en las plazas con material enviado por el Ministerio de Educación. Fue una experiencia fantástica para ese pueblo que conmemoró de ese modo su cumpleaños..
Cada Municipio expresa su necesidad a través de un programa o un proyecto distinto. La respuesta sobre la síntesis de los parámetros encontrados y qué relación tiene con el concepto de sociedad o Municipio atípico se la dejo al Señor Intendente, como inquietud.

Con respecto al tema de la participación y la poca participación en La Angostura ¿cómo hacemos para sembrar el germen de la participación y del compromiso con lo que nos pasa y pasó? ¿Las aspiraciones son generales o se pusieron en práctica sólo para Villa La Angostura? Y tercero ¿Cómo sigue el programa a partir del término de esta Audiencia Pública y sus resultados?
Con respecto a la crisis de participación, que yo de ninguna manera denominaría crisis terminal de participación, dejo la respuesta al Señor Intendente. Voy a contestar aquello que tiene que ver con la metodología de la Auditoría Ciudadana que son las aspiraciones. Las aspiraciones se trabajan en Talleres en el Foro Cívico a partir de preocupaciones que van surgiendo y de indicadores. Nosotros sugerimos las aspiraciones y la gente puede cambiarlas, si consideran que pueden anhelar algo más, algo más concreto, algo mejor. En general ocurre que las consideran razonables. Lo que sí se modifica, en algunos casos, es lo que se denomina indicadores, aquellas cuestiones que se van a ir a verificar en la realidad para ver cuán lejos o cuán cerca está esa comunidad de la aspiración que se planteó. En relación a cómo sigue esto, en la respuesta que di a la pregunta anterior, donde hice mención a la cantidad de proyectos, está la respuesta.

A continuación, le doy la palabra al señor Intendente para que haga la exposición de cierre de la Audiencia Pública.

Dr. Hugo Panessi, Intendente de Villa La Angostura

Muchas gracias. En primer lugar quisiera hacer mención a la evaluación que uno hace en general de esta Auditoría Ciudadana. Uno queda realmente satisfecho, más allá de los resultados, de los números, cuando hace una valoración del resultado de algunas cosas, uno se pone contento. Yo no estoy de acuerdo con eso de que se participa poco o mucho, creo que eso depende fundamentalmente de cada uno de los ciudadanos y de la sociedad que conforma la comunidad. Puntualmente quería hacer notar algunos de los números que resultan de esta Auditoría. Cuando hablamos de evaluar la calidad de las prácticas democráticas, cultura cívica-democrática, el 62% de los ciudadanos relaciona la democracia con la libertad. Yo creo que eso es un valor fundamental, creo que esto habla bien de los ciudadanos de Villa La Angostura. Porque la libertad es el valor neto y fundamental de toda democracia, esto lo ha demostrado la gente y, por lo menos, este gobierno que siempre ha dado participación y libertad de opinión.
El 67% relaciona la democracia con el respeto a las instituciones y la división de poderes cuando habla de qué pasa con el autoritarismo de algún presidente o la orden de un presidente de reprimir o no reprimir. Más allá del resultado electoral provincial yo creo que la gente se manifestó muy claramente a la hora

de reprimir un corte de ruta con los resultados que todos conocemos. Creo que todo Neuquén y Villa La Angostura lo han manifestado también, más allá de la participación o no en las distintas marchas que se han hecho con respecto a este tema.
Un tema que también me sorprende es que el 65% de los encuestados desconoce sus deberes y cuando uno analiza los resultados de las encuestas y a través de las charlas que hemos tenido con Marta y su equipo, llama la atención que la gente adulta culpa por este desconocimiento al gobierno, culpa a los dirigentes por la falta de información sobre sus deberes o sobre los deberes del ciudadano. En cambio, cuando uno va a los grupos etarios más jóvenes, los responsables son ellos. Incluso piden que la educación o la escuela participen en la construcción, en la creación de mayor responsabilidad y en aprender más los derechos y deberes que cada uno de nosotros tenemos. Yo creo que esto habla de la sociedad, aquellos que tenemos más de cuarenta años hemos vivido en una sociedad autoritaria en la cual los signos políticos tienen que ver el militarismo, ahora tenemos veintipico de años de democracia, estamos recién aprendiendo lo que es esto de discernir, tolerarnos, respetarnos, estar de acuerdo o no estar de acuerdo y, sin lugar a duda, los jóvenes tienen un gran camino por delante; pero depende de nosotros y fundamentalmente de los dirigentes y de la escuela. Yo creo que aquí tenemos que poner énfasis en generar programas dentro del gobierno local, desde los gobiernos locales, en colaborar con los docentes y tratar de trabajar en programas que tengan que ver con esto: potenciar cuáles son nuestros deberes y cuáles nuestros derechos. También llama la atención que el 94% dice no participar en política partidaria pero a su vez hay un 65% que dice que sin partidos políticos no hay democracia. Bueno yo creo que esto habla claramente de que hay una crisis dirigencial. Es cierto que vivimos en un estado de sospecha; antes, cuando el médico venía a tu casa, teníamos reservado el paño blanco para que se lave las manos antes de recibir al chico. Hoy en día sospechamos que los médicos estén arreglados con algún laboratorio para recetar algún medicamento. Y esto también pasa por lo político. La declaración que hace el señor, yo no lo culpo porque está bien que piense eso, algo de culpa debemos tener todos, no hay que olvidarse que los partidos políticos están formados por seres humanos, por clase media en general. Los políticos no somos marcianos que nacimos de un repollo sino que somos producto de esta sociedad. Y que aquellos que decimos no participar en política partidaria, ya estamos participando en política porque generamos opinión, generamos cosas, sea partido político independiente, de izquierda o de derecha. Esto es así y bienvenido sea, bienvenido sea que todos nos incluyamos en estas decisiones, en la responsabilidad de tomar decisiones. Porque esto es lo que hace un político permanentemente, tomar decisiones que afectan a todos los hombres, para bien o para mal.

Cuando se analiza si el Municipio promueve la participación ciudadana, hay un 80% que critica mucho, dice que no existe la participación, escuchamos por ahí una reflexión sobre que existe una crisis de participación. Yo creo que desde los gobiernos locales y desde éste en particular, hemos creado espacios de participación y hemos acompañado decisiones que han tomado otros gobiernos. El Co.M.Pla.De. no lo creé yo, el ENVIATUR no lo hizo este gobierno, el Órgano Consultivo de Asesoría Turística tampoco, y sin embargo les hemos dado fuerza, los hemos alimentado a pesar de las críticas. Los hemos tratado de mantener a pesar de que en algunos momentos hubo crisis de participación y a pesar de que muchos sugerían que se cortara este tipo de participación. Yo siempre dije que hay que seguir participando porque es la forma de crecer como ciudadanos, porque los ciudadanos tienen que tomar la responsabilidad de decidir y de acompañar las decisiones de los gobernantes. Ahora viene un proceso nuevo, estoy muy contento que así sea, porque también habla de esta apertura y de la participación de muchos ciudadanos, que dicen ser independientes, hoy en día han participado gracias al accionar de un gobierno que ha dado libertad para esto y canales de participación.
Se decía que no tenemos Carta Orgánica pero, no obstante, apelando a la Ley 53, Orgánica de Municipalidades, se realizó una consulta popular destinada a conocer la opinión de la comunidad acerca de la conveniencia de instalar o no una casa de juegos en Villa La Angostura. Es la primera vez que se hace esta consulta en un municipio. Que alguien me diga si en otro municipio ha pasado algo parecido. Creo que esto es sano que suceda en esta ciudad. Canales de participación hay, y también se alienta su ejercicio permanentemente por los medios de comunicación. Por lo tanto, me parece que el 80% que dice desconocer cuáles son los canales de participación… bueno, en esto creo yo que hay una responsabilidad que me compete y la tomo como tal, deberíamos hacer más hincapié en estas cosas.

Las Juntas Vecinales son un tema que hay que resolver porque en aquellos sectores de la comunidad, en los barrios más populosos, no existen las Juntas Vecinales ¿por qué? Porque han perdido credibilidad, porque muchas veces se las tiñe políticamente y esto obviamente afecta la credibilidad en este tipo de mecanismo de participación. Yo creo que hay que tratar de esforzarnos y seguir trabajando en esto porque las Juntas Vecinales muchas veces actúan para oponerse a algo o muchas veces sólo como defensa, generando anticuerpos. Deberían ser Juntas Vecinales pro-activas que traigan propuestas, soluciones al gobernante de turno y lo digo yo que me estoy yendo.
Pero me parece que este es un ejercicio muy bueno, que podemos aprender de esto en los años venideros, tratar de potenciar la participación de los ciudadanos a través de su núcleo. Pero "no en oposición a". Siempre pongo de ejemplo el barrio donde vivo, el barrio del Once, donde se creó la primera Junta Vecinal en contra del "Mandingo", una bailanta que se instaló en mi barrio. Y fíjense, fue la primer Junta Vecinal de este barrio, ¡me parece terrible! Que no nos hayamos puesto de acuerdo para crear una sala de primeros auxilios, tal vez no teníamos necesidad. Pero esto es la realidad y esto es lo que nos preocupa como sociedad.

Con respecto al tema Trato al Ciudadano, el 58% piensa que las instituciones funcionan bien. El 45% evalúa que los empleados municipales tienen un buen desempeño y hay otro porcentaje mayor que dice que no. Creo que, y lo charlábamos hoy con el jefe de personal, es importante tratar de trabajar y mejorar este aspecto, fundamentalmente crear una oficina de reclamos en la cual se puedan canalizar inquietudes. Además, es cierto y también lo charlamos con gente del equipo, que la Juntas Vecinales no se forman porque muchas veces tienen al funcionario cerca, le preguntan y les da resultado. Yo le contaba a Marta que ayer me llamó una vecina, que no sé quién es, tengo su celular, me llamó a las diez de la noche para decirme que una camioneta municipal estaba subiendo y bajando del Barrio Las Piedritas. Bueno pregunté quién era el funcionario municipal y hoy la llamé para decirle cuál era el motivo por el cual ese vehículo estaba ahí y que a partir de ahora se iba a tomar otro tipo de actitud para que no sucedan este tipo de cosas. Pero esto es bueno. Que cualquier ciudadano pueda llamar al celular del Intendente esto no pasa, me imagino, en Morón, ni pasa en Berazategui y es bueno que suceda aquí. Al Intendente, al Concejal, a la Secretaria de Obras Públicas, nos ven en La Anónima o nos ven en cualquier otro negocio…Tal vez por eso no tengamos más participación o políticas grupales en algunas áreas. Pero creo que crear una Oficina de Reclamos, que en algún momento se había pensado, es muy bueno.

Con respecto a la contratación y capacitación de empleados, también tiene que ver con la otra pregunta y también con la información pública. Es cierto, la provincia del Neuquén y en general todo el país tiene sobrados, hartos ejemplos de cómo se contratan los empleados públicos. Desde que me hice cargo de este gobierno tenía la mitad de empleados contratados y la otra mitad en planta permanente que habían quedado cuando yo me había ido. Lo que hice fue una evaluación y el 90% de los contratados quedaron en la planta permanente y un 10%, por distintos motivos, no continuaron. Hoy día si tengo tres o cuatro contratados es mucho. El resto son contratados que tienen que ver con trabajos específicos y profesionales que no les interesa, por el sueldo que tienen, trabajar en la administración municipal, por lo tanto, son monotributistas trabajan desde las 8 de la mañana, desde las 12 del mediodía, desde las 3 de la tarde, depende del trabajo que estén haciendo y después cumplen su función normal. Esto es así, a partir del momento en que se sancionó el nuevo Estatuto Municipal, no hay un sólo empleado que no haya ingresado sin el concurso correspondiente y desafío a cualquier persona que pregunte a los representantes de ATE cómo trabajamos con la JACAD (Junta de Admisión, Calificación, Ascenso y Disciplina). Pero esto es así, discutimos sobre los ingresos y los egresos. Hay una contestación que siempre me dicen que tiene que ver con familiares… Y sí, muchas veces el empleado viejo del Municipio te trae al hijo, te lo presenta y después a la hora de evaluar le ponen un puntito menos o un puntito más al hijo del viejo empleado municipal que ya se está por jubilar. Eso es un práctica por ahí de muchas instituciones pero se busca la capacitación, se busca también por supuesto en trabajos específicos, el Ingeniero Agrónomo, el Director de Medio Ambiente es una persona que rindió un concurso, la señora Mónica Hunco, que también es la Directora de Turismo entró por concurso de oposición. Es decir, para ingresar a los cargos jerárquicos de Director se entra por concurso y eso fue a raíz de una propuesta mía para que se incluya en el Estatuto, que tengamos personal técnico.

Me hubiera gustado que el Director de Deportes también ingresara por concurso porque hace a la continuidad de prácticas y continuidad en cuanto a las gestiones, más allá del Intendente que le toque en suerte continuar la labor en un Municipio.
Con respecto a la capacitación, es un error en la información yo me quejo mucho y no lo he podido solucionar, es un error de muchos municipios, un error en la comunicación de la información. De 170 empleados municipales más de 100 han hecho capacitación en relaciones humanas, relaciones entre grupos, relaciones que tienen ver con la calidad del trabajo interno y grupal dentro de la institución para respetarnos y para atender mejor al público en general. Estoy hablando desde cocineras hasta secretarios y directores y hasta el mismo Intendente participó de esta capacitación. Hay capacitación de modo permanente, por ejemplo sobre el manejo de maquinaria, hay 4 personas que se están capacitando para utilizar maquinarias viales. El problema es de recursos porque el Estado Nacional no tiene estos mecanismos de capacitación permanente. El Estado, lamentablemente recién ahora, está poniendo en marcha un montón de prácticas pero no hay que olvidarse que se estaba desguasando Vialidad Nacional y es por eso que no hay capacitación en cuanto a maquinarias viales, recién ahora se está encarando nuevamente.
Y con respecto a la información pública, el 48% está insatisfecho, el 47% dice que la información que brinda la Municipalidad es cierta, pero yo creo que hemos fracasado en esto: los intendentes tendríamos que haber aprendido marketing político para poder vendernos bien. En ese sentido, uno trata de ahorrar dinero en la información que da, no es una cuestión de retacear información sino fundamentalmente de optimizar los recursos.

Con respecto a la rendición de cuentas, el 67% dice que no está satisfecho, que los funcionarios no informan sobre lo que hacen. Pero también es cierto que el 67% o más desconoce las formas en que puede informarse, el 66% desconoce las reglas y procedimientos para exigir rendición de cuentas y me parece que no estoy de acuerdo con el 55% que dice que el voto es la única forma para lograr que los funcionarios rindan cuentas; yo creo que si vamos a esperar cuatro años para exigir rendición de cuentas a un Intendente, estamos sonados. Tenemos que trabajar permanentemente en estos Foros. Ojalá que esto sea un punto de partida, para poder despertar más conciencia y participación tanto de un lado como del otro, del poder del Estado como de los ciudadanos a la hora de comunicarnos mejor y tratar de que rindamos cuentas.
Cuando uno lee el borrador y las conclusiones de otros municipios y constata que, a la pregunta de si había alguna práctica irregular para conseguir cosas en el Municipio, el 1% dice que sí, que tuvo que hacer esa práctica, me gustaría saber quién fue y qué funcionario fue. Yo creo que como corolario final esto es un punto de partida, este Foro, este mecanismo que hemos llevado a cabo hoy todos y yo veo aquí que hay muchos nuevos concejales o nuevos funcionarios que van a estar y algunos funcionarios que nos estamos yendo. Nos quedan seis meses de trabajo para mejorar el tema de la comunicación y la participación y quedará seguramente una tarea pendiente a toda la sociedad que es que todos podamos defender a esta democracia y que la mejor forma de defendernos es esta: participar y comunicarnos. Lo hablamos con Marta y lo he dicho en esta corta campaña, pero parece mentira que en la era de las comunicaciones es cuando menos nos escuchamos, cuando menos podemos mirarnos a los ojos y decir lo que sentimos y sentir qué piensa el otro cuando está escuchando. Porque con esto del "enter" y del dedito gordo que aprieta el celular y va de acá para allá, no nos comunicamos. Tenemos más errores de ortografía y fundamentalmente no nos vemos el alma, no nos podemos comunicar como seres humanos.
Es un poco lo que tenemos que aprender y es el gran desafío que tenemos por delante como dirigentes que, seguramente, somos todos. Gracias Marta por todo esto, gracias a ustedes por participar de este evento y creo que esto es un punto de partida para seguir participando, para seguir mejorando las instituciones y fundamentalmente para seguir defendiendo esta hermosa democracia. Muchas gracias.

Cierre de la Audiencia

Antes de cerrar la Audiencia Pública, la Subsecretaria para la Reforma Institucional y Fortalecimiento de la Democracia, Dra. Marta Oyhanarte asumió ante los participantes y el público de la Audiencia Pública el compromiso de presentar un informe de la misma, en el plazo de 15 días. Se refirió a los comentarios,

preguntas y propuestas que los asistentes formularon por escrito y expresó que se incorporarían al Informe Final de la Auditoría Ciudadana y que estarían disponibles en el sitio de Internet del Programa Auditoría Ciudadana: www.auditoriaciudadana.gov.ar. 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 Villa La Angostura

Propuestas del Foro Cívico de Villa La Angostura
Gobierno de Villa La Angostura
Sr. Hugo Panessi, Intendente
• Trabajar en la posibilidad de crear una Oficina de Reclamos en el ámbito municipal.
• Incentivar las distintas formas de participación ciudadana.
• Mejorar los modos y vías de comunicación que tiene el Municipio para que la comunidad acceda a toda la información de gestión y servicios del mismo.

Particulares
Sr. Osvaldo Andino, Particular
• Apoyar comunitariamente los proyectos que ayuden a Villa La Angostura, más allá de los colores político-partidarios.

NOTAS