

Date Printed: 06/16/2009

JTS Box Number: IFES_77
Tab Number: 156
Document Title: Agenda Municipal & Comunitaria
Document Date: 1997
Document Country: Venezuela
Document Language: Spanish
IFES ID: CE02737



* 3 D 8 B 0 7 1 E - 9 B D B - 4 1 4 2 - 9 7 A 1 - C 7 D 1 9 7 C 2 A 4 A A *

Agenda Municipal y Comunitaria

**Una herramienta de programación personal
y planificación del tiempo para gobiernos
municipales y órganos comunitarios**

Julio - Diciembre 1997

La Agenda Municipal y Comunitaria 97

Coordinador: Escuela de Vecinos de Venezuela.

Diseño y realización gráfica: Cograf Comunicaciones C.A.

Impreso en Venezuela por: Gráficas Acea

Proyecto patrocinado por: Fundación Interamericana y PDVSA,
con el apoyo de las empresas e instituciones anunciantes.

Escuela de Vecinos de Venezuela
Parque Central. Edificio Caroata. Nivel Mezanina.
Oficina 2020. Caracas.
Telefax: (02) 576.4402 / 5042
Dirección electrónica:
escueladevecinosdevenezuela@compuserve.com

Caracas - Venezuela, Agosto 1997

Agenda Municipal y Comunitaria



F. Clifton White Resource Center
International Foundation
for Election Systems
1101 15th Street, NW
Washington, DC 20005

Julio - Diciembre 1997

Equipo Coordinador:

Andrés Coba, Rocio Guijarro
Israel Jaspe, Diana Medina
Elías Santana, Susana Pons

Oficina Maracaibo

Av. El Milagro, Edif. Santa Ana, piso 1, Apto. 3, Maracaibo, Edo. Zulia.
Telf: (061) 23.3375. Dirección Electrónica: 104721.2076@compuserve.com
Coordinador: Carlos Atencio.

Oficina Barquisimeto

Av. Pedro León Torres, Esq. calle 55-A, Edif. Torres, PB,
Barquisimeto, Edo. Lara
Telf: (051) 42.3197. Dirección Electrónica: incequip@compuserve.com
Coordinadora: Yelena Salazar.

Oficina Caracas

Edificio Tacagua, Nivel Bolívar, Oficina CB-59,
Parque Central, El Conde, Caracas
Telf: (02) 574.7505. Dirección Electrónica: 104721.3646@compuserve.com
Coordinadora: Marisol Carrillo.

Oficina San Cristóbal

Barrio Las Flores, Av. Principal N° 0-153, Parroquia La Concordia,
San Cristóbal, Edo. Táchira
Telf: (076) 47.6942. Dirección Electrónica: wdavila@tach.ula
Coordinador: Wilber Dávila.

Escuela de Vecinos de Venezuela
Escuela de Vecinos de Venezuela
Escuela de Vecinos de Venezuela
Escuela de Vecinos de Venezuela
Escuela de Vecinos de Venezuela



DE VENEZUELA

Oficina Nacional

Edif. Caroata, Nivel Mezanina, Ofic. 2020,
Caracas, Venezuela
Telefax: (02) 576.4402 / 5042

Dirección Electrónica:

escueladevecinosdevenezuela@compuserve.com



La Agenda Municipal y Comunitaria es una herramienta para la organización del tiempo y el procesamiento de información destinada a los actores de los gobiernos municipales, promotores comunitarios, profesionales y académicos relacionados con el área municipal y los comunicadores especializados.

Está pensada para que un alcalde, el director de relaciones con la comunidad, un concejal, el secretario de la Cámara o un miembro de una Junta Parroquial puedan programar sus actividades, reuniones y asuntos pendientes, teniendo como marco las fechas relevantes o los eventos de su interés.

Está pensada para que el vocero de una organización no gubernamental o una fundación, un directivo de una asovecinos o un miembro de una asociación civil o junta de condominio organicen sus iniciativas comunitarias o su trabajo voluntario.

La Agenda Municipal y Comunitaria es un proyecto siempre presente en la Escuela de Vecinos de Venezuela desde 1989, para contribuir con los sujetos de la descentraización, la municipalización y el fortalecimiento de la sociedad civil venezolana.

Agradecimientos

Esta herramienta es posible en el marco de un proyecto de apoyo municipal respaldado por la Fundación InterAmericana y por PDVSA, que cuenta con la cooperación de Mavesa, Corpoven y Lagoven. Instituciones que confían y se comprometen con el fortalecimiento de los gobiernos municipales, de participación ciudadana y de comunicación de experiencias positivas.

Nuestro agradecimiento para ellos y para las organizaciones que decidieron comunicarse a través de espacios en esta primera versión de la Agenda en 1997.

Muy especial reconocimiento merecen los gobiernos municipales que participan activamente en las actividades de la Escuela, ya sean cursos, congresos de gerencia municipal o seminarios especiales, que solicitan el boletín Municipio y Comunidad y que están a la búsqueda de experiencias comunitarias exitosas que puedan ser reflejadas por la Agencia Buenas Noticias. Muchos de ellos nos animaron para producir esta Agenda.

¿Una Agenda semestral?

En vista de la cantidad de información útil para los gobiernos municipales y la multiplicidad de cambios en la dinámica municipal apareció la inquietud de contar con una herramienta de planificación personal que pudiese estar muy actualizada y que contase con información útil y de interés.

Algo así como una agenda-revista. Pues bien, eso es lo que queremos hacer para ustedes. Un instrumento para la organización personal, enmarcado en una completa programación, con información actualizada y especializada de mucha utilidad, con artículos y documentos que apuntalen el conocimiento y desarrollo de experiencias positivas municipales.

En los meses de diciembre y junio aparecerá para ser distribuida por la Escuela, las instituciones patrocinantes y las organizaciones interesadas en apoyar esta iniciativa. Próximamente editaremos un directorio telefónico que pueda ser usado en coordinación con esta Agenda, pero que no sea necesario renovar cada seis meses.

Evidentemente reflejará información en la medida en que tengamos acceso a ella. Haremos todo lo necesario para recabar todo lo que pueda resultar de interés y utilidad, pero esperamos que gobiernos municipales, organizaciones comunitarias y empresas relacionadas con los municipios con envíen sus programaciones.

Muy especialmente deseamos que la Agenda Municipal y Comunitaria esté al servicio de la divulgación de los servicios e iniciativas de los centros de apoyo municipal. Esas cerca de cuarenta instituciones venezolanas, que realizaron un primer encuentro en 1996 y decidieron dar los primeros pasos para articularse y cooperar, que pueden convertirse en una útil red de cooperación para mejores municipios y más fuerte y proactiva sociedad civil.

Los Congresos de Gerencia Municipal

Este segundo semestre de 1997 será el escenario para que los actores municipales se encuentren con las herramientas gerenciales, con los académicos, con los gerentes públicos y privados exitosos, con los avances tecnológicos y con temas como la participación ciudadana o las políticas fiscales municipales.

Diferentes ciudades del país como Barquisimeto, Valencia, Maturín y El Tigre seguirán los pasos de Guanare y Puerto Cabello organizando sus propios congresos. Cada uno de ellos será el espacio para recopilar experiencias y detectar tendencias que serán reflejadas en el Congreso de Gerencia Municipal que, ya por tercer año consecutivo, organizan Lagoven y la Escuela de Vecinos de Venezuela, con dimensiones nacionales, en Caracas.

Este año los congresos estarán concentrados en ofrecer experiencias y consejos prácticos de exitosos gerentes públicos y privados. Acompañados de tecnología para la administración municipal y la participación ciudadana. Y con énfasis en espacios para repensar el municipio, de cara a la reforma de la ley.

Repensar el Municipio: Reformar la L.O.R.M.

Como es obvio que debe reformarse la Ley Orgánica de Régimen Municipal, cada congreso de gerencia municipal tendrá dos sesiones dedicadas al asunto. Pero no será un mero ejercicio para buscar nuevos enfoques a los artículos. Nos hemos propuesto invitar al país, a los municipios, a repensarse, a construir una visión compartida del municipio que deseamos para el año 2.020.

Así que cerraremos el 97 con la puesta en común de todo el proceso participativo generado en los congresos y a través de la segunda etapa de la Consulta Ciudadana, centrada en el régimen municipal.

El programa Buenas Noticias

Desde abril de este año contamos nuevamente con el programa de televisión Buenas Noticias como espacio para presentar las experiencias comunitarias positivas y para reseñar e informar a los gobiernos municipales. Ahora la señal de Buenas Noticias llega por los canales regionales, y en cada canal se transmite un programa adaptado a cada región.

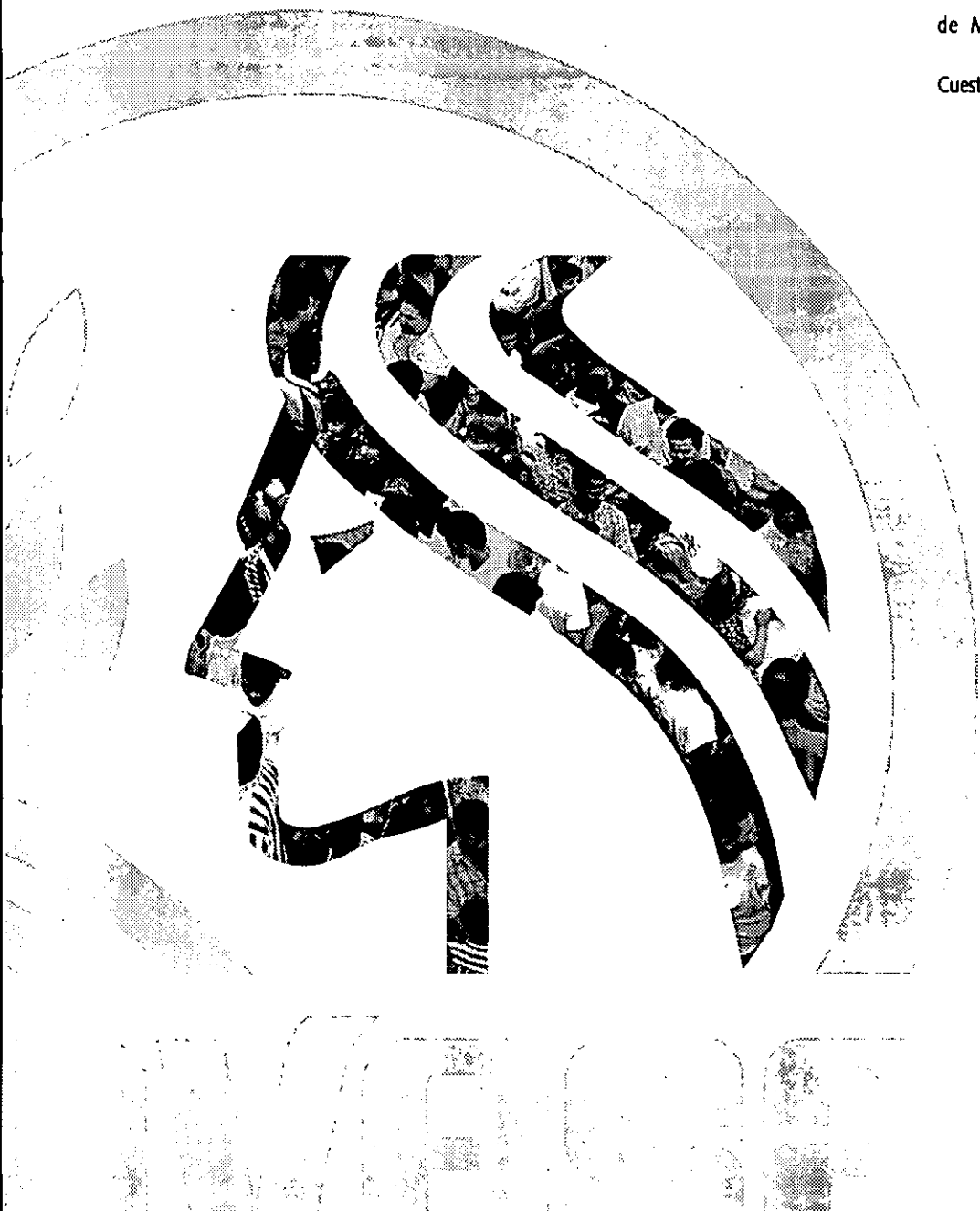
Red Comunitari@

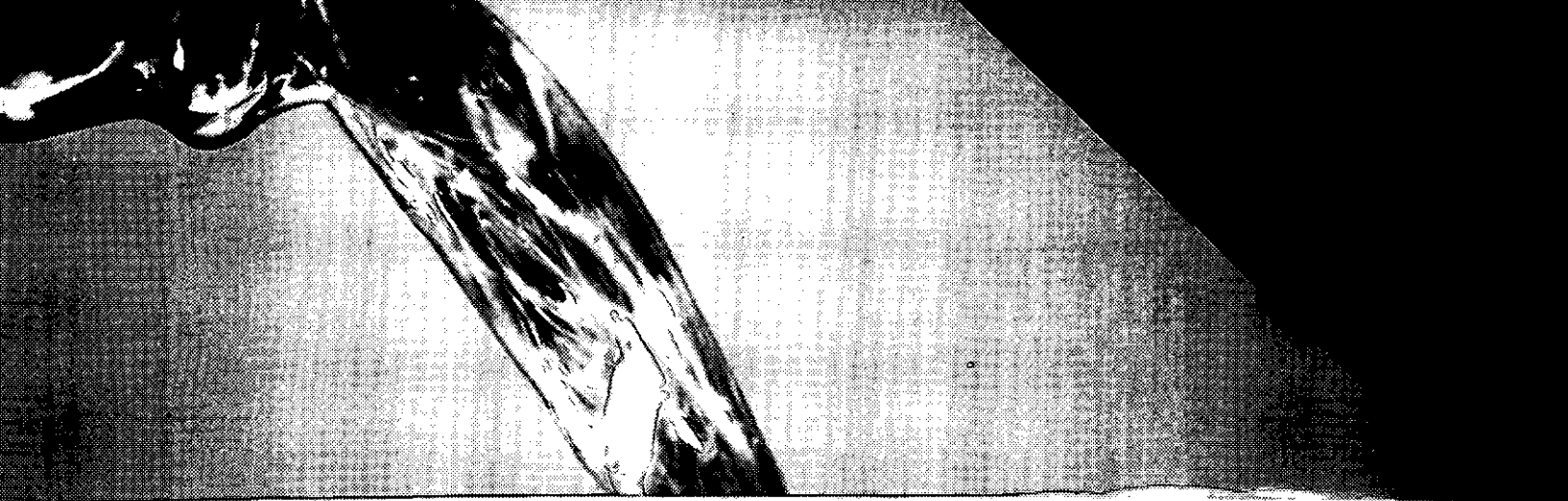
Cada semana en mas de diez medios impresos regionales y en Internet se publica una columna de información útil para organizaciones comunitarias y gobiernos municipales, se llama Red Comunitari@. Está al servicio de la divulgación de las soluciones locales a los problemas nacionales y contiene muchos datos sobre libros, cursos, eventos o experiencias.

Al igual que el servicio de monitoreo de la reforma electoral que ofrece la asociación civil Queremos Elegir, la Escuela de Vecinos de Venezuela envía, por Internet, gratuitamente a quien lo solicite la Red Comunitari@.

NATURALEZA HUMANA

Gente innovadora, creativa,
solidaria, eficiente. Así es nuestro
perfil. Porque en la empresa de
crecer, el recurso fundamental
de Mavesa es el humano.
Cuestión de Naturaleza.





Siente la vida. Siente

maltin 

300 POLAR
76327 TIENE LA RESPUESTA

El Boletín, otro espacio útil

Desde 1995 los gobiernos municipales y las organizaciones comunitarias cuentan con espacio de encuentro y reflexión, es el boletín Municipio y Comunidad. Que presenta monitoreo del entorno, información útil, reseña de publicaciones de interés y reportajes sobre experiencias sistematizadas.

El boletín es un complemento de la Agenda Municipal, que puede solicitarse a la Escuela y será enviado por correo.

Internet para organizaciones comunitarias

Para garantizar la capacitación, el estímulo y el acceso de las organizaciones comunitarias a Internet la Escuela desarrolla un programa especial que beneficia cerca de sesenta agrupaciones cívicas de todo el país. Este proyecto es posible gracias al Banco Mundial y al Ministerio de la Familia, y puede evolucionar hacia apoyar a los gobiernos municipales para que utilicen Internet internamente, pero también como espacio de participación y relaciones con la comunidad.

Los aliados del municipio

Cada uno de los congresos o seminarios que la Escuela organiza para los municipios tienen la característica de presentar a un grupo de experiencias exitosas de la sociedad civil, para estimular que se produzcan alianzas de los gobiernos municipales con ellas. Ya ha ocurrido que de esta manera las iniciativas de la Fundación Vivienda Popular, el CESAP, la Fundación Mendoza, el EFIP, Tierra Viva, Escuelas de Excelencia o FIPAN pueden estar en proceso de multiplicarse en nuevos municipios. Incluso agrupaciones que coordinan esfuerzos nacionalmente como la Red Con La Escuela, Sinergia o Venezuela 2020 tienen un enorme potencial que puede estar al servicio de las comunidades y de los municipios.

Participación ciudadana y relaciones con la comunidad

En el concepto de que esta Agenda Municipal presente en cada entrega un texto que sirva para el desempeño de los actores municipales, en esta primera oportunidad publicamos un trabajo muy reciente de Elias Santana, director de la Escuela de Vecinos de Venezuela, que sirve de guía para que cada gobierno municipal cumpla con sus competencias en materia de participación ciudadana y relaciones con la comunidad.

Ese texto sirve de apoyo a sus clases en el IESA o a los cursos que dicta en la Escuela. Esperamos que sirva de referencia para que puedan desarrollarse más y mejores oficinas de relaciones con la comunidad y participación ciudadana.

Agenda interactiva

Esta Agenda ofrece múltiples canales para utilizarla y optimizarla. Bien sea a través de una llamada, de un fax o mensaje electrónico. O con una visita a la Escuela en su oficina nacional, en sus oficinas de Maracaibo, Barquisimeto y Socopó, o un contacto con sus promotores en San Cristóbal, Morón, Punto Fijo, Valencia, San Juan de los Morros, Ciudad Guayana, Cumaná, Pedernales, Puerto La Cruz o Río Caribe.

Cada semestre aspiramos a ofrecer una mejor y más completa Agenda para que contribuya con que tengamos mejores municipios.

Equipo Coordinador:
Escuela de Vecinos de Venezuela, Junio 97
Dirección electrónica:
escueladevecinosdevenezuela@compuserve.com

1997

JULIO

MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO
2	3	4 ●	5 Firma Acta de la Independencia
9	10	11	12 ○
16	17 Día del Niño	18	19 ○
23	24 Natalicio del Libertador	25	26 ○
30	31		

17 años de Educación para la Democracia

Soluciones en manos de los ciudadanos

En abril de 1980, dictando cursos en la sala de fiestas de un edificio de Caracas, se funda la Escuela de Vecinos: Han pasado diez y siete años de un centro de servicios para vecinos y comunidades, de una iniciativa para la educación ciudadana para la participación. Con ese motivo la Escuela compartió una reflexión con el movimiento comunitario.

La Escuela nace de las experiencias comunitarias ligadas a las incipientes asociaciones de vecinos y juntas de condominio, en ese movimiento que se hace actor fundamental de las reformas políticas y los cambios de opinión pública en los ochenta. Pero el mismo hecho de que las asovecinos asuman un rol protagónico en la sociedad, probablemente estimuló el aumento de la siempre presente tendencia a controlar y penetrar a las asociaciones desde los partidos políticos.

Ese control externo, característico de gremios y sindicatos, con resultados obvios y a la vista, ha generado una suerte de paralización, decaimiento y disminución en los logros, potencialidades y credibilidad de las asovecinos. Es decir, los

primeros perjudicados son los propios vecinos de cada comunidad cuya asociación se transforma en una extensión del comité local de un partido. De hecho en una jornada de reflexión se presentó la cifra de que siete de cada diez asovecinos están paralizadas por interferencia partidista y ausencia de participación ciudadana.

Las razones de este situación crítica podrían estar en aquel programa de leche popular, que duplicó en una año el número de asovecinos del país llenando al movimiento de vicios y mañas, en el traslado de las confrontaciones partidistas internas al mundo vecinal al otorgar carácter de votantes natos a los directivos de las asovecinos en los procesos internos de algunos partidos. O quizás en el hecho de la creación de "burós", secretarías o intancias dentro de los partidos para descaradamente influir y ordenar a sus militantes sobre su actuación comunitaria. Quizás aquí están varias de las explicaciones de la paralización vecinal de mediados de los noventa.

Quizás la mas importante razón no está fuera del movimiento vecinal. Claro, el factor externo ha sido demoledor. Pero ha sido el aumento del desinterés, la ausencia de compromiso y constancia, la desmotivación y el escepticismo de



miles de vecinos que se han ido retirando de sus organizaciones lo que ha dejado libre el camino a la partidización, por tanto, a la paralización. La explicación al decaimiento está en la falta de sentimiento de propiedad de los vecinos sobre sus espacios públicos, sobre sus organizaciones o herramientas para elevar su calidad de vida.

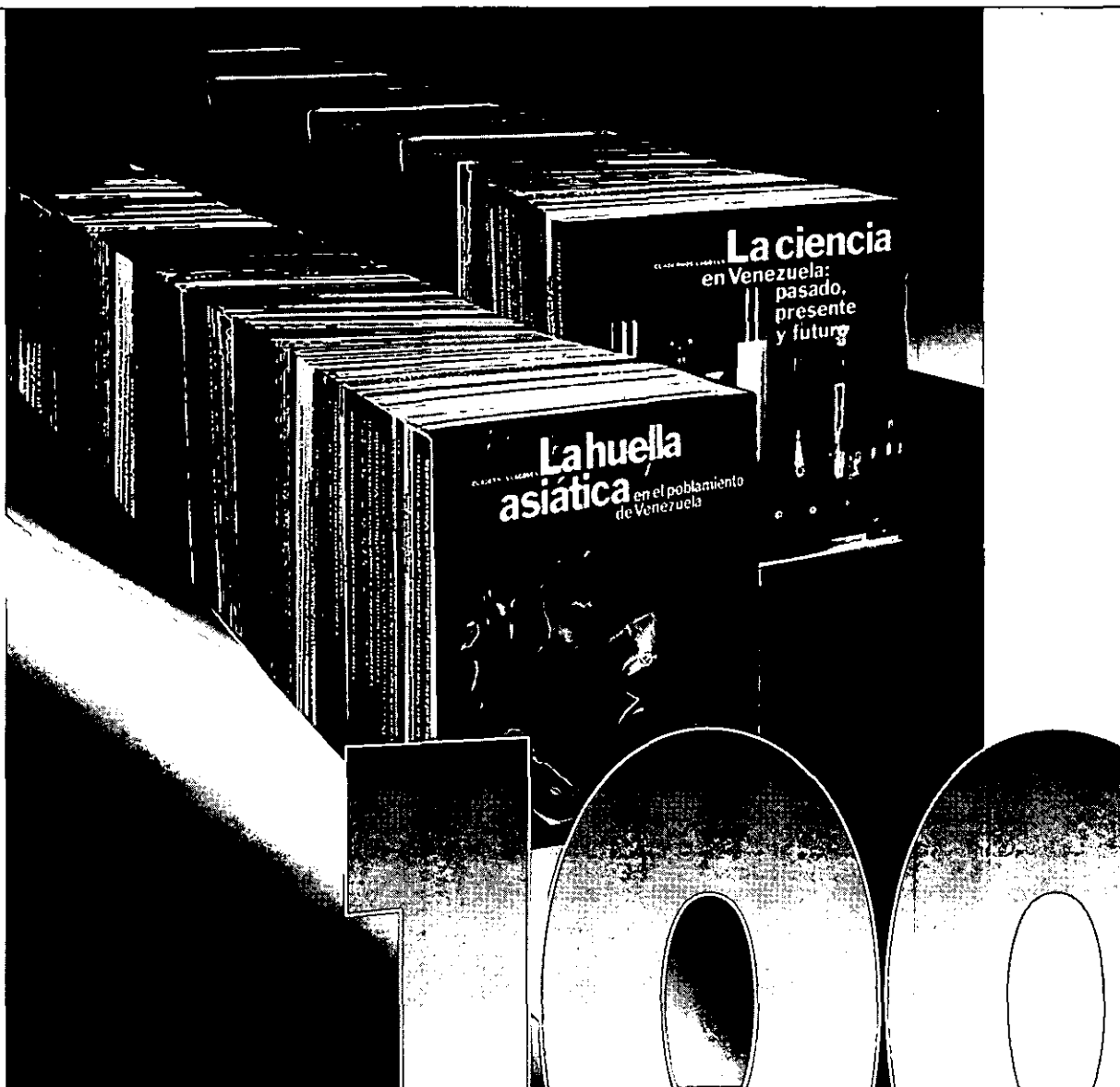
Evidentemente existen asociaciones activas, independientes, obteniendo resultados. Pero ellas son la minoría en cada municipio. Las claves de su éxito están en grupos de vecinos que defienden lo suyo, que le ponen freno a cualquier pretensión de un vecino de partidizar o poner a su servicio personal la asociación. Las exitosas son el resultado de dedicación, paciencia y compromiso. De capacitación y articulación. Allí están las claves para proponernos recuperar el espacio de los ciudadanos organizados en la comunidad, en la decisión individual a comprometerse, a cooperar de cualquier forma positiva para la comunidad y adaptada a las posibilidades de cada uno.

El aniversario de la Escuela es propicio para llamar la atención sobre esto, para invitar a que cada ciudadano decida conscientemente si desea dejar el futuro de su comunidad en manos de

pocos con intereses ajenos a ella. A los ciudadanos que tomen la decisión de hacerse propietarios de su comunidad, de su agrupación vecinal evidentemente les ofrecemos nuestro apoyo, nuestros servicios y la posibilidad de intercambio y articulación.

Pero también la oportunidad es propicia para que los partidos se propongan dar una muestra concreta de compromiso con la modernización, con la democratización de la sociedad. Abolviendo las secretarías o instancias de control, modificando las reglas que estimulan la partidización, motivando a sus militantes a participar como vecinos (recuperando el sentido trascendente de la política partidista) respetando la autonomía del espacio comunitario.

La Escuela entiende que la despartidización del movimiento vecinal no será sencilla, depende de las decisiones de la dirigencia partidista y de la militancia, depende del respaldo informativo y estimulante de los medios, del apoyo de los gobiernos municipales, de la existencia de centros de servicios para las comunidades, pero muy especialmente de decenas, de centenares de decisiones individuales para asumir la propiedad de las comunidades y las asociaciones, recuperándolas para la calidad de vida y la participación.



VENEZUELA EN 100 CUADERNOS

Cuadernos Lagoven llega a 100 títulos publicados, consolidando uno de los esfuerzos editoriales más exitosos del periodismo institucional venezolano.

Concebidos como una aproximación a las diversas manifestaciones del quehacer nacional, Cuadernos Lagoven son expresión de nuestra cultura y acopio de conocimientos sobre historia, geografía, ciencia y tecnología que se gestan en el país.

Ediciones a la venta en la Fundación de los Trabajadores de Lagoven. Teléfonos: 606-82-18.



LAGOVEN
FILIAL DE PDVSA



Repensar el Municipio repensar la Democracia

El 19 de abril fue la ocasión propicia para que la Escuela de Vecinos de Venezuela, desde la Sesión de Orden del Concejo Municipal de San Francisco de Yare, invitase a repensar el municipio venezolano, que en definitiva significa repensar la democracia.

Allí presentamos los resultados de la reciente Consulta Ciudadana dedicada a pulsar y estimular la opinión de los vecinos sobre la reforma del régimen electoral.

Las líneas maestras de esas opiniones están expresadas en las despartidización del CSE (ello significa entregar su dirección a 7 independientes de verdad que lo hagan eficiente, confiable y transparente, la creación de un nuevo y más amplio Registro Electoral, la creación de una Corte Electoral que procese en forma profesional y celera las denuncias, la utilización de un verdadero sistema uninominal que nos dote de reales representantes de los electores, la eliminación de la figura de los suplentes, la dedicación exclusiva de los representantes y el voto como un derecho de los ciudadanos.

A partir de esos resultados se ha iniciado un proceso de presión al Congreso, pero la reforma política tiene otras facetas como el régimen judicial y el propio régimen municipal.

Si pensamos que el bienestar de cada ciudadano depende en su mayor parte de competencias asignadas al municipio nos damos cuenta de que elevando la eficiencia de los municipios aumentamos la calidad de vida de la sociedad.

Pero el municipio, tal como funciona hoy, no está pensado para dar ese paso, para ser el eje del sistema democrático. Por ellos hay que repensarlo, no se trata tan sólo de asomar algunas reformas importantes a la Ley Municipal. Se trata de hacer una visión compartida del futuro del país, una visión del municipio que queremos para hacer realidad la sociedad que soñamos.

A repensar la democracia, que es hacer una visión compartida del futuro de Venezuela, y a repensar el municipio como el espacio para construir la Venezuela del 2.020, invita la Escuela de Vecinos de Venezuela, en una segunda etapa de la Consulta Ciudadana.

1997

DICIEMBRE

MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO
3	4	5 Día Internacional del Voluntario	6
10 Declaración Universal de los Derechos Humanos	11 Presentación de la Agenda Municipal 97	12	13
17 Muerte del Libertador	18	19	20
24	25 Día de Navidad	26	27
31			

Programación 1^{er} Semestre 98

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
1 J	1 D	1 D	1 M	1 V	1 L
2 V	2 L	2 L	2 J	2 S	2 M
3 S	3 M	3 M	3 V	3 D	3 M
4 D	4 M	4 M	4 S	4 L	4 J
5 L	5 J	5 J	5 D	5 M	5 V
6 M	6 V	6 V	6 L	6 M	6 S
7 M	7 S	7 S	7 M	7 J	7 D
8 J	8 D	8 D	8 M	8 V	8 L
9 V	9 L	9 L	9 J	9 S	9 M
10 S	10 M	10 M	10 V	10 D	10 M
11 D	11 M	11 M	11 S	11 L	11 J
12 L	12 J	12 J	12 D	12 M	12 V
13 M	13 V	13 V	13 L	13 M	13 S
14 M	14 S	14 S	14 M	14 J	14 D
15 J	15 D	15 D	15 M	15 V	15 L
16 V	16 L	16 L	16 J	16 S	16 M
17 S	17 M	17 M	17 V	17 D	17 M
18 D	18 M	18 M	18 S	18 L	18 J
19 L	19 J	19 J	19 D	19 M	19 V
20 M	20 V	20 V	20 L	20 M	20 S
21 M	21 S	21 S	21 M	21 J	21 D
22 J	22 D	22 D	22 M	22 V	22 L
23 V	23 L	23 L	23 J	23 S	23 M
24 S	24 M	24 M	24 V	24 D	24 M
25 D	25 M	25 M	25 S	25 L	25 J
26 L	26 J	26 J	26 D	26 M	26 V
27 M	27 V	27 V	27 L	27 M	27 S
28 M	28 S	28 S	28 M	28 J	28 D
29 J		29 D	29 M	29 V	29 L
30 V		30 L	30 J	30 S	30 M
31 S		31 M		31 D	

Guía para las Oficinas Municipales de Participación Ciudadana

Presentación

Este documento es el resultado del estudio de la legislación municipal venezolana y de las visitas a diferentes oficinas de Desarrollo Comunal, Relaciones con la Comunidad o de Desarrollo Social en algunos municipios de Venezuela.

Pretende ser una Guía para que pueda transformarse la actual oficina, con su trayectoria, limitaciones y apredizajes, en un centro de servicios para los ciudadanos y las comunidades del municipio, para cumplir las competencias que la Ley Orgánica de Régimen Municipal asigna al Gobierno Municipal en esa materia.

La Guía es parte de los servicios que brinda la Escuela de Vecinos de Venezuela a diferentes gobiernos municipales del país, en el marco de su programa de apoyo municipal, patrocinado por instituciones como Fundación Inter Americana-PDVSA, Mavesa y Lagoven.

La reproducción de este documento es posible, sin fines de lucro, citando la fuente y enviando copia a la Escuela de Vecinos de Venezuela, sin solicitar autorización previa.

Participación Ciudadana: un mandato de la Ley

Los gobiernos municipales en Venezuela tienen el claro mandato de promover la organización y la participación de los ciudadanos y de las comunidades en la vida del municipio. En el cuadro anexo podemos visualizar claramente un resumen de cada artículo de la Ley Orgánica de Régimen Municipal.

Cada gobierno municipal para cumplir con esas competencias debe designar a una persona o crear un equipo responsable de las relaciones con los ciudadanos y las comunidades, para promover su organización y desarrollo. Promoverla sin distinciones de sectores sociales, de ubicación geográfica, de creencias religiosas o de posiciones políticas o preferencias partidistas.

El marco jurídico, el mandato expreso para los gobiernos municipales, está expresado en la LORM, especialmente en el Título X, referido a la Participación de la Comunidad. Recomendamos la lectura de ese Título y del Reglamento No 1 de dicha Ley, sobre participación ciudadana y comunitaria. Ambos instrumentos jurídicos son el marco preciso de la participación ciudadana en nuestro país.

Si hacemos un resumen de las competencias asignadas, podríamos agruparlas en tres grandes funciones de la municipalidad en relación con los ciudadanos y las comunidades: Informar, Estimular y Apoyar.

El director y la oficina

La primera recomendación para cualquier alcalde es designar una persona responsable de cumplir todas esas competencias, en el marco de la creación o la mejora de una oficina dedicada a la participación ciudadana y las relaciones con la comunidad. La creación del cargo de director de la Oficina de Participación Ciudadana y Relaciones con la Comunidad, es el primer paso.

Entendiendo que la participación ciudadana, en el ámbito municipal, son los actos de relación con el municipio por parte de cualquier ciudadano, ejerciendo sus derechos o en cumplimiento de sus deberes, tomando parte de lo que le parece pertinente o conveniente. Y entendiendo que las relaciones con la comunidad son la atención y canalización de las iniciativas, intereses y obligaciones de las comunidades, en cualquier faceta organizada, por parte del gobierno municipal.



Evidentemente la denominación de la Oficina debe estar cercana a la doble misión que le toca, en un mismo marco, la atención al ciudadano y a las comunidades.

El equipo humano de la Oficina de Participación Ciudadana y Relaciones con la Comunidad debe tener al frente un funcionario especialmente designado para el cargo que debería gozar de la confianza y el acceso directo al alcalde.

1.- Ese funcionario debe conocer a fondo la Ley Orgánica de Régimen Municipal y el Reglamento Nº 1, especialmente los aspectos referidos a la participación ciudadana. Sería conveniente que tuviese una visión del marco jurídico de la participación en la legislación vigente, pues es sumamente amplio y lleno de oportunidades para la ciudadanía.

2.- Debe evaluar la planta física y los equipos con que cuenta directamente y aquellos de la alcaldía a los que tiene acceso. Así mismo es conveniente evaluar los potenciales recursos existentes en el municipio referidos a lugares de reunión, sitios frecuentados por los ciudadanos, medios de comunicación e instituciones que pueden ser recursos materiales para sus actividades.

3.- Debe conocer el perfil de experiencias y fortalezas personales de cada uno de los funcionarios a su cargo. Así como tener una visión de las competencias de los diferentes funcionarios del gobierno que puedan ser potenciales recursos para sus actividades

4.- Debe tener una visión del organigrama y funciones de cada instancia del gobierno municipal para poder comunicarla y orientar a sus funcionarios y a las comunidades y ciudadanos en su relación con la Alcaldía.

Hacemos especial insistencia en que una de las primetas iniciativas de divulgación interna y externa debe ser la del organigrama, autorizado por el alcalde, para dotar a trabajadores u comunidad de una visión común de la organización del gobierno en ese municipio.

5.- Es conveniente, también, detectar las organizaciones, instituciones y personas que pueden ser recursos o relacionados directos de la Oficina en el municipio. Se recomienda elaborar un directorio en coordinación con la oficina de Relaciones Públicas.

La utilidad de mantener al día esta información es enorme. Para las invitaciones, consultas, envío de información y publicaciones y para estimular a que otras instituciones escriban y tomen en cuenta a la incipiente y desarticulada sociedad civil de cada municipio del país.

6.- En relación a la Oficina, debe procederse de inmediato a reorganizar y hacer óptima la planta física. Prepararla para atender a los ciudadanos en un ambiente grato y dispuesto para el servicio a los visitantes.

La Oficina debe estar pintada de colores agradables, con ubicación apropiada de los muebles, con gráficos sobre la oficina y sus servicios, con el organigrama del gobierno municipal y mapas del estado y el municipio. De ser posible, tener señaladas las parroquias y los circuitos de elección reciente de concejales o de diputados a la Asamblea Legislativa o al Congreso, que representan directamente al municipio.

Debe contarse con un mueble para libros y hemeroteca y con un dispensador de publicaciones para los visitantes. Estos muebles pueden acompañarse de un televisor con video reproductor, para recibir a los visitantes con información atractiva.

CANTV

ESCUCHA A LA COMUNIDAD

Nuestro Departamento de Relaciones con la Comunidad desarrolla programas de acercamiento con los poderes locales y sus comunidades.

Esta labor contempla contactos con Gobernaciones, Alcaldías, Juntas Parroquiales, Federaciones y Asociaciones de Vecinos de todo el país.

Nuestro objetivo es mantener vínculos regulares para atender sus planteamientos, ofreciendo respuestas viables, oportunas y confiables

que permitan un clima favorable al desarrollo y modernización de las telecomunicaciones en cada municipio de Venezuela y, especialmente, la satisfacción de nuestros clientes.

Si desea organizar un encuentro en su comunidad o simplemente obtener información, llame:

Aurora Ramírez. Jefe de Departamento. (02) 500.6098/500.7362

Irene Marín. Promotor Jefe. (02) 500.1366

Mónica Machado. Promotor Jefe. (02) 500.1365

Nolyant Basabe. Promotor. (02) 500.1364

Tibisay Huerta. Promotor. (02) 500.2797

Una serie de micros en video producidos por la Escuela de Vecinos de Venezuela con el patrocinio del Fondo para la Democracia está a la orden de los municipios del país.

7.- Es conveniente que en el espacio previo a la Oficina se ubique una cartelera con información sobre sus servicios y eventos previstos. Así como la promoción de los servicios de organismos nacionales y estatales y las actividades de las organizaciones de la comunidad u otras instituciones que hacen vida activa en el municipio. Especial relevancia pueden tener los servicios y actividades de las instituciones de apoyo municipal que actúan en el municipio.

8.- En relación al equipo humano deben delimitarse claramente las funciones de cada empleado, los canales y herramientas de trabajo, registro de actividades y supervisión de sus funciones. Se recomienda utilizar formatos de actividades fijas semanales y diarias, con las metas y actividades de cada mes y de registro de cualquier actividad realizada.

Es pertinente que se asignen responsables de zonas del municipio y de atención directa al público visitante, así como de arreglo y cuidado de la Oficina.

Para cada empleado debe definirse un programa de capacitación y estudio que comienza con el marco jurídico municipal y que debe estar adaptado a el nivel y funciones asignadas a cada uno. Para esto pueden estudiarse las ofertas de capacitación y servicios de Fundacomun y otras instituciones como ProHombre, IDAL, IMCEC o AVECI, así como las posibilidades de solicitar servicios específicos a la Escuela de Vecinos de Venezuela o a otras instituciones de cooperación nacional o internacional.

Una y otra vez debe insistirse en el concepto de "servidores públicos", para convertir al equipo en el centro de servicios que la comunidad necesita y poder dar cumplimiento al mandato de la LORM.

9.- Es muy conveniente diseñar un sistema de archivo por comunidades y por casos o temas concretos, además de una carpeta para el registro del funcionamiento de cada empleado y otra para las reuniones con el Alcalde u otros funcionarios de nivel de la Alcaldía.

Es muy importante que el funcionario responsable de la Oficina tenga al día este archivo que brinda una memoria y los elementos para el seguimiento y la evaluación.

10.- Al tener definidos los servicios, tener acondicionada la oficina, determinadas las funciones de cada funcionario, haber abierto el archivo e iniciado la biblioteca y hemeroteca y contarse con la cartelera cercana a la Oficina se proceda a invitar a todo el gobierno municipal para presentarle la nueva realidad y luego invitar a las comunidades para una suerte de inauguración de la Oficina.

Para esa oportunidad es conveniente contar con un tríptico de presentación de la Oficina, y quizás también con un juego de láminas para proyector o rotafolio que sirva de herramienta de comunicación.

11.- Luego debe procederse a invitar a los representantes de los medios de comunicación local para conocer la Oficina y pedirles ayuda para promover sus servicios a la comunidad.

Ellos pueden ser unos estupendos aliados para contactar a ciudadanos que no participan en las asociaciones existentes, pero que pueden estar interesados en organizarse, participar o beneficiarse de algún servicio específico de la Oficina.

Necesitamos un alcalde comprometido

Para que el director o responsable de la Oficina comience todo este proceso debe tener previamente una franca y convincente conversación con el Alcalde para puntualizar la importancia de la oficina y del respaldo de todo el Gobierno Municipal a su gestión.

En esa conversación debe presentarse al Alcalde la definición de la misión (a la luz del marco jurídico), los servicios regulares a prestar y una programación de iniciativas y actividades. Además del plan de remodelación de la oficina, del sistema de información y de capacitación de los empleados.

La Oficina es la puerta de entrada a la alcaldía para los ciudadanos organizados, es muy importante para la imagen del gobierno municipal y para promover la eficiencia y reacción frente a solicitudes e intereses de los electores.

La participación ciudadana ofrece innumerables ventajas al Alcalde, si está bien desarrollada. Por eso es muy importante que él conozca el mandato jurídico que le obliga a abrir canales de información, atención y promoción de la organización de los ciudadanos y participación de la comunidad. Pero además podemos comunicarle que en la sociedad civil venezolana existen decenas de experiencias positivas en salud, educación, vivienda, consumo, seguridad o nuevos empresarios, que son naturales aliados de un gobierno municipal que desee resolver de raíz algunos de los problemas mas sentidos por sus vecinos.

Por supuesto que la participación de los ciudadanos ofrece momentos difíciles, posibles cuestionamientos de la gestión municipal y aumenta las solicitudes de eficiencia por parte de la comunidad. Pero abre posibilidades de incorporar a la comunidad por las diferentes vías que señala la Ley Orgánica de Régimen Municipal, promoviendo su colaboración con la gestión del gobierno y su participación en los problemas como parte interesada. Además al promover participación se estará cumpliendo la ley.

La Oficina es la herramienta de relaciones regulares del Alcalde con sus electores, más allá de su partido. Es la cara cotidiana de su gestión. Si el Alcalde y los partidos que lo apoyan tienen un serio compromiso con la comunidad y desean seguir contando con el voto favorable de los electores deben dar máximo apoyo a esta Oficina.

El sistema de información: La puerta para la participación

Puede diseñarse desde la Oficina un sencillo pero impactante sistema de información. Produciendo en primer lugar un tríptico de presentación de la oficina y luego creando una serie de lugares para colocar afiches, algunas carteleras que se deben reponer semanalmente, un boletín informativo bimestral, una serie de murales y carteles y la edición de volantes para cada actividad.

Todos estos recursos pueden combinarse y producirse de acuerdo a diseños sencillos y comunes a todos los medios que se vayan a utilizar en cada campaña.

Con materiales muy sencillos como papeles de colores, cartulinas y tintas pueden producirse medios que llamen la atención de los vecinos del municipio. Con mayores recursos pueda aumentarse la calidad, cobertura o el impacto de los medios. Pero lo vital es tener un mensaje claro, comunicar lo que realmente se hace. Y nunca dejar de comunicarlo, por aquello, que tanto repetimos en la Escuela de Vecinos, de que "lo que no se comunica , no existe".



Informar es el primer servicio que podemos ofrecer a los vecinos. Ese es el punto de partida para sus procesos de organización y participación. Este punto de la comunicación municipal es de tal importancia que merece un documento especial y la realización de cursos y talleres para todo el personal. Recordemos que la mayor parte de las competencias municipales asignadas a la Oficina están directamente relacionadas con la información y la comunicación.

Los canales de participación

Algunos de los principales canales de participación están previstos en el marco jurídico municipal son la asistencia a Cabildos Abiertos o Sesiones Especiales, a reuniones específicas, participación en comisiones de cooperación vecinal, organización de consultas populares, recibir información del gobierno municipal, ser invitado a participar en las iniciativas o servicios del gobierno municipal o nacional y organizarse en diferentes formas de agrupación ciudadana.

Pero además de informar y tener todo listo para que los ciudadanos puedan participar por estos canales podemos preparar a la Oficina para ofrecer otras opciones de participación a las comunidades.

Debemos estudiar cada artículo de la Ley o cada experiencia de participación que conozcamos exitosa en el municipio o en otros países para prepararnos para ofrecerla y experimentarla junto con las comunidades. Sería conveniente editar un tríptico o una guía específica para el ejercicio de cada canal de participación. En ello se encuentra trabajando la Escuela de Vecinos de Venezuela.

Los servicios

Es conveniente tener muy bien definidos los servicios que la oficina puede brindar. O la mejor decisión es ofrecer solamente lo que se esté en capacidad de ejecutar y progresivamente ir aumentando la cobertura geográfica y el aumento de posibilidades de atención.

Los servicios básicos pueden ser la realización de una charla quincenal de orientación ciudadana dictada por especialistas de organismos nacionales, ciudadanos destacados del municipio o invitados especiales. Un curso mensual sobre organización comunitaria destinado a ciudadanos comunes y otro para vecinos involucrados en procesos de organización comunitaria.

Estas charlas y cursos pueden ofrecerse en los salones de la alcaldía o en las comunidades u otros espacios apropiados del municipio. Siempre con la adecuada promoción para garantizar asistencia e impacto.

Otros servicios pueden ser la asesoría en la oficina a las organizaciones y ciudadanos interesados en recibir orientación.

También puede ofrecerse en las comunidades a través de visitas frecuentes, previamente anunciadas para contar con asistencia y participación de la mayor parte de los vecinos de la comunidad.

Una recomendación es iniciar un mes tipo con mínimos servicios y actividades, para ir progresivamente aumentando la frecuencia y el impacto.

Por supuesto que debe existir un servicio permanente para responder a las solicitudes de información de ciudadanos y comunidades. Además de un directorio de recursos para la ciudadanía, para que la Oficina sirva de centro de orientación.



Para las Organizaciones de Acción Social

**Federación de
Instituciones
Privadas de
Atención al Niño,
el Joven y la
Familia**

Av. Andrés Bello,
Edif. Las Fundaciones,
Piso 7. (Al lado del
Hospital Ortopédico
Infantil)
Caracas - Venezuela

Telf. 578.09.48/36.12/29.76
Fax: 571.70.64

**Centro Nacional de
Voluntarios**
Telf. 578.11.10

que buscan la excelencia, ofrecemos nuestros servicios

 **Acción Federativa**

 **Fortalecimiento Institucional**

con sus programas

- ✓ Asistencia técnica, legal y administrativa
- ✓ Capacitación en Gerencia, Docencia y Voluntariado

 **Participación Ciudadana**

a través del Centro Nacional de voluntarios se incorporan recursos voluntarios a las organizaciones

Se ofrecen los programas de voluntariado

- ✓ Personal
- ✓ Juvenil
- ✓ Corporativo



Las publicaciones

Uno de los servicios más útiles que puede ofrecer la Oficina de es el producir publicaciones para ser distribuidas entre los vecinos y las comunidades.

Trípticos sobre la organización de la comunidad, sobre el Gobierno Municipal, sobre las Asovecinos o Juntas Condominio u otras formas de asociación, comunicación comunitaria o relaciones con el gobierno municipal. Es pertinente tomar contacto con organismos públicos nacionales u organizaciones comunitarias que editan material divulgativo para ofrecerles distribuirlos en la Oficina o remitir para su adquisición en librerías.

Las iniciativas

Además de los servicios regulares y las publicaciones podemos, desde la oficina, tomar iniciativas como convocar a reuniones especiales ante una coyuntura en materia de salud, las vacaciones escolares buscando opciones para los niños o la promoción de un programa de microempresas.

No hay nada prohibido para la Oficina en esta materia. Toda iniciativa que vaya en beneficio de la comunidad es válida. La democracia en Venezuela está en pleno proceso de construcción y se necesita de ciudadanos informados y formados, organizados y dispuestos para la cogestión o la autogestión, para el reclamo y la propuesta al gobierno municipal.

La Oficina puede promover en el municipio los eventos nacionales de carácter ciudadano como El Día de la Comunidad, como el Día de la Acción Popular o las campañas por los Derechos del Niño, por los Derechos Humanos o los premios a las organizaciones comunitarias, como el Carola Ravell, u oportunidades de financiamiento como el Fondo de Fortalecimiento Social o el de la Embajada de Canadá

El ejercicio Foda: planificar el año próximo

Después de estos primeros meses de organización y experimentación inicial la oficina puede realizar a finales año un ejercicio de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (mejor conocido como FODA), para preparar la planificación del año próximo. A partir de los resultados del ejercicio.

Debe evaluarse el impacto de los primeros meses con una sencilla encuesta entre los funcionarios municipales, las organizaciones comunitarias y una consulta rápida entre vecinos seleccionados al azar.

A partir de estos resultados y de una jornada de reflexión del equipo de la oficina puede prepararse el plan del año próximo. El ejercicio consiste en que se reúna el equipo, aislados del día a día de ser posible, para determinar en hojas de rotafolio por el mecanismo de "lluvia de ideas" las debilidades (aspectos internos), la amenazas (aspectos externos), las oportunidades (en el entorno y la coyuntura) y las fortalezas (internas, en el equipo y en el municipio). Con ellas frente a nosotros se reflexiona y procede a determinar como minimizar las amenazas, disminuir las debilidades, aumentar las fortalezas y utilizar las oportunidades. El material resultante es una guía para la acción durante varios meses.

Las asovecinos

Las asociaciones de vecinos son la tradicional forma de organización de las comunidades, no la única. Son importantes pues pueden organizar y representar a la mayor parte de los vecinos de cada comunidad. Su marco está en el Reglamento No1 de la LORM.

Todas las asovecinos pueden tener experiencias organizativas similares y por ello pueden ser orientadas desde la Oficina. Orientarlas para su fundación, para su funcionamiento, para su relación con el gobierno municipal, nacional o los organismos de cooperación internacional.

Debe elaborarse un directorio de ellas y diseñarse servicios especiales o reuniones de utilidad. Propiciar visitas del alcalde, los concejales y los funcionarios responsables para que conozcan la realidad de cada comunidad.

Es muy importante que toda comunidad tenga su representación ante el gobierno municipal. Sin diferencias de condición social o ubicación geográfica, pues además de las comunidades de bajos recursos debemos atender y apoyar la organización de los habitantes de la ciudad y de sectores de ingresos medios.

Hay que estar vigilantes para que una asovecinos no termine siendo un comité local de un partido disfrazado de organización de la comunidad, pues ello aleja al común de los vecinos y disminuye nuestra oportunidad de relación con la totalidad de la comunidad. Además está prohibido por la Ley y el Reglamento.

Otras formas de organización ciudadana

Las asovecinos no son la única forma que puede adoptar una comunidad o un grupo de ciudadanos con deseos o intención de organizarse. La ley lo reconoce y estimula, los vecinos pueden agruparse como y para lo que les parezca, mientras que no esté prohibido por la Ley. Por ello la Oficina debe tener claros los diferentes canales y fórmulas que la legislación posibilita o que las experiencias ciudadanas han consolidado.

En general cualquier forma de organización necesita orientación sobre procesos de funcionamiento, de comunicación, de elaboración de proyectos o de iniciativas de autogestión. Para orientar y estimular está la Oficina, muy especialmente para acompañarlos en el proceso de obtener la personería jurídica por parte del Concejo, proceso casi automático que debe reconocer toda forma organizada de las comunidades.

No debemos olvidar el enriquecer regularmente nuestro directorio con todos los datos de las diferentes organizaciones para hacerles llegar información, invitaciones y tomarlos en cuenta para la elaboración de nuestros planes.

Oficinas Comerciales

ZONA COMERCIAL 1

San Bernardino Telf.: 502.2111
La Pastora Telfs.: 85.8025 - 81.7983
La Concordia Telfs.: 545.1835 - 545.4519
Punceres Telfs.: 561.1911 - 562.7266
Colonia Tovar Telfs.: (033) 51.264 - 51.853

ZONA COMERCIAL 2

Sabana Grande Telfs.: 71.4491 - 71.4991
La Boyera Telfs.: 963.5990 - 963.0518
Prados del Este Telfs.: 979.5135 - 979.5464
Las Mercedes Telfs.: 91.0213 - 91.0297
El Cafetal Telfs.: 987.8056 - 987.8687
El Valle Telfs.: 671.6532 - 671.7355
Ciudad Universitaria Telf.: 502.2111

ZONA COMERCIAL 3

Bello Campo Telfs.: 261.0164 - 261.0275
El Rosal Telf.: 952.4803
Los Dos Caminos Telf.: 234.7675
Buena Vista Telfs.: 256.7132 - 256.6845
La California Telfs.: 22.3632 - 22.3798
Petare Telfs.: 21.5696 - 21.6209

ZONA COMERCIAL 4

Av. Sucre - Catia Telfs.: 81.4137 - 81.3983
Av. Bolívar - Catia Telfs.: 89.3480 - 89.2634
San Martín Telfs.: 451.0782 - 451.4302
Montalbán Telf.: 502.2111
La Hacienda - Caricuao Telf.: 431.1758
Ruiz Pineda - Caricuao Telf.: 431.4217
El Junquito Telfs.: (033) 22.644 - 22.730
Antímano Telfs.: 267.0164 - 267.0275

ZONA COMERCIAL DISTRITO LA GUAIRA

La Guaira Telfs.: (031) 23.311 - 23.105
Maiquetía Telf.: (031) 23.931
Catia La Mar Telf.: (031) 51.5259
Carayaca Telf.: (033) 61.320
Naiguatá Telf.: (031) 31.423
La Sabana Telf.: 502.2111
Caribe Telf.: (031) 94.5374

ZONA COMERCIAL DISTRITO LOS TEQUES

El Tambor Telfs.: (032) 31.3468 - 35.5312
Corralito Telfs.: (032) 31.6006 - 31.6009
Paracotos Telfs.: (032) 31.6006 - 32.9020
Los Teques Telfs.: (032) 31.6006 - 32.5312
San Antonio Telfs. (032) 30.0318 - 30.0319

ZONA COMERCIAL ELEGGUA

Principal Telfs.: (036) 44.0529 - 44.4025
Guatire Telf.: (036) 44.4051
Trapichito Telf.: (036) 22.8962
Guarenas Telf.: (036) 22.5702
Daymar Telfs.: (036) 44.9364 - 44.9754

ZONA COMERCIAL CALEY

San Felipe Telfs.: (054) 43.782 - 43.764
Guama Telf.: (054) 63.131



La Electricidad de Caracas, SACA
y sus empresas filiales

La Ley: las reglas del juego

La ley Orgánica de Régimen Municipal es el marco fundamental de la vida municipal y comunitaria. Contiene las reglas de juego para los vecinos y sus representantes.

Una de las líneas de trabajo de la Oficina es divulgarla en la comunidad. A través de preparar charlas para las escuelas, para las organizaciones comunitarias y para los líderes religiosos puede irse sembrando el conocimiento de las normas de convivencia local.

Sugerimos conseguir una donación de una cantidad significativa de leyes, o para su edición comentada, para ser distribuidos en las reuniones informativas y cursos como material de apoyo.

Sería importante lograr una reunión con periodistas y locutores de las estaciones del radio del estado o del municipio y los corresponsales de los periódicos para hablarles y presentarles de forma rápida y grata, con un buen charlista invitado, la LORM Para pedirles que nos ayuden en su divulgación entre los ciudadanos como regla de juego fundamental de la vida en las comunidades y en los municipios.

Canalizar solicitudes

Muchas veces nos visitarán las comunidades o nos pedirán, cuando estemos haciendo recorridos, alguna gestión en relación a sus problemas materiales. Esos asuntos de servicios públicos, seguridad o condiciones de la comunidad son los más importantes para los vecinos, se refieren a su calidad de vida ya su futuro familiar.

Debemos entender la enorme importancia de los planteamientos sobre problemas materiales. En cada caso debemos acompañar a la comunidad organizada en su proceso. Ayudar a redactar y preparar la carta dirigida a la oficina indicada dentro del organigrama y la división de funciones en el gobierno municipal. Luego acompañarlos en su gestión ante el funcionario indicado. Interceder ante el alcalde cuando sea necesario y acelerar las respuestas del gobierno. Los representantes comunitarios deben saber que cuentan con la Oficina . Este es uno de los servicios mas importantes de la Oficina, es la excusa para luego dar un curso o una charla en una comunidad, es la oportuna de conocer al liderazgo real y sano, movido por la necesidad de resolver problemas.

En aquellas oportunidades en que una comunidad nos haga un planteamiento que no pueda ser respondido por el municipio o que deba ser postergada su atención por las prioridades actuales de la administración debemos cumplir la función de explicar la respuesta a los vecinos. Buscando con ellos opciones diferentes al propio gobierno municipal para su resolución, como aportes de las empresas locales, proyectos de cooperación internacional, iniciativas de la propia comunidad en forma autogestionaria o intervención de organismos del gobierno central.

El presupuesto: oportunidad de participación

Desde el segundo semestre de cada año debe prepararse el presupuesto del año próximo. Ese proceso burocrático puede ser aprovechado para un plan de visitas de los concejales y del alcalde a las comunidades para conocer las prioridades de los vecinos, explicar el monto total previsto a ser recaudado, la forma en que se estructura el presupuesto, los gastos fijos y las prioridades del año próximo, para luego conversar sobre el monto posible a ser destinado a esa comunidad.

Por alguna razón las tiendas y comercios tienen el lema de que "el cliente siempre tiene la razón". ¿Podremos dar vida nosotros a esta frase en nuestra Oficina?

Luego puede pedirse a los vecinos y sus representantes que colaboren en la selección de las prioridades para la inversión de los recursos destinados a esa comunidad. Así mismo considerarse en conjunto otras formas de obtener recursos para atender las solicitudes comunitarias.

El sentido de propiedad sobre los espacios y servicios públicos, la mentalidad y actitud de mantenimiento nacen de la sensación, de la oportunidad de tomar parte en la administración, en la decisión sobre las prioridades y la ejecución de los recursos, siempre escasos.

Sesiones abiertas del consejo: no sólo cabildos abiertos

La LORM señala a las Sesiones Especiales y los Cabildos Abiertos como espacios para discutir los grandes problemas del municipio con participación de todas las comunidades.

Pero además la Ley señala la necesidad de reuniones regulares con las comunidades. Que no deben tener las dimensiones de los Cabildos y pueden convertirse en talleres o reuniones de trabajo. Esta es una oportunidad que debe aprovecharse desde la Oficina. Pues, siendo muy claros, las sesiones especiales son difíciles de convertir en oportunidades de real y productiva participación, salvo que sean por localidades y con agendas muy específicas, mas allá de lo deliberativo o la figuración política.

Aunque en Venezuela las sesiones del Concejo son públicas, es conveniente insistir al alcalde y los concejales con que las reuniones más importantes se publiciten especialmente, con agenda previa anunciada y con la publicación de los resultados. Abrir las sesiones trae dividendos operativos y políticos para el alcalde que lo hace, bien organizadas por supuesto.

Puede la Oficina organizar grupos especiales por edades, ocupaciones o residencia para visitar las sesiones y para darles una básica educación del régimen parlamentario, las normas municipales y la vida democrática en el municipio.

La mejor política informativa: hablar clara y sinceramente

La norma de política de relaciones y comunicación con los ciudadanos representados por el gobierno municipal debe ser la claridad y la sinceridad.

Son rasgos que se notan, que la gente percibe claramente. Si ante un asunto no tenemos clara la respuesta y debemos indagar o consultar debemos decirlo (y hacerlo rápidamente, para responder a la expectativa comunitaria). Si ante una solicitud comunitaria debemos decir que no es posible o que se debe postergar para otra oportunidad, debemos buscar la mejor forma de hacerlo (proponiendo otras opciones, incluso), pero no debemos evadir la respuesta o ignorarla.

Tarde o temprano la comunidad y el propio gobierno municipal reconocerá esta actitud.

Pensar siempre en nuestros clientes

La mejor actitud en relación con los ciudadanos y representantes comunitarios es visualizarlos como clientes de una tienda. La tienda con interés de la visita frecuente del cliente para solicitar servicios es la Oficina y los clientes, los ciudadanos, los electores, a quienes debemos la elección del alcalde y los ingresos municipales.

Así como en las grandes tiendas debemos pensar en atender bien a los clientes para que vuelvan, para que nos prefieran y hablen bien de nosotros, sean leales y respondan a nuestros llamados, en la Oficina debemos buscar ciudadanos satisfechos.

La Oficina tiene que estar pensada para atender bien, como nos gustaría nos atendiesen a nosotros, a cada visitante. La apariencia física, la sonrisa y los saludos corteses, la disposición a resolver o canalizar de inmediato, la actitud de apoyo y de orientación al mismo tiempo, estimulando al ciudadano a actuar cumpliendo sus deberes y ejerciendo sus derechos.

Transformar lo que tenemos, porque es necesario

Se trata de adaptar lo que tenemos, el espacio, el equipo humano, las herramientas y el presupuesto a la idea de una oficina como centro de servicios para ciudadanos y comunidades.

Debemos y podemos hacerlo. Debemos, para cumplir a cabalidad lo que manda la Ley. Debemos porque es la mejor manera de responder al confianza que el alcalde depositó en nosotros. Podemos porque, si el cambio es sincero, la comunidad responderá positivamente y los medios nos apoyarán.

El poder de una visión de futuro

Imaginemos cómo deseamos que sea nuestro último día de trabajo en la Oficina. Culminó el lapso del Alcalde, otro destino profesional o algún imprevisto nos obligan a separarnos del cargo. ¿Cómo queremos ser recordados?. ¿Qué deseamos

que se diga de nuestra etapa?. ¿ Acaso nos complacería que nada funcionase después de nosotros, que todo declinase y que el siguiente equipo no sepa por donde empezar?. ¿ O nos gustaría que las personas comenten que nosotros cambiamos la Oficina y la dejamos en marcha para los siguientes responsables, que dejamos una idea clara, procedimientos y gente bien formada en los profesionales y en las comunidades?.

Nosotros decidimos cómo nos recordarán, lo hacemos realidad con cada gesto o acción cotidiana, con cada decisión o declaración, con cada amonestación o estímulo al personal, con cada costumbre o norma que implantamos a fuerza de sentido común y pertinencia.

El futuro de la Oficina está en tus manos, el futuro de las opiniones sobre tu trayectoria también lo está. Si decides hoy lo que deseas para mañana, cada uno de tus actos puede ser un paso para hacer realidad el sueño, por mas lejano que pueda parecer, de una Oficina al servicio de la comunidad, que nadie olvide, que todos recuerden.

El autor de esta Guía es Elias Santana,
educador venezolano,
director de la Escuela de Vecinos de
Venezuela y asesor e instructor para gobiernos municipales,
líderes comunitarios y comunicadores sociales.

Es profesor de Participación Ciudadana en el Programa
de Gerencia Municipal del IESA.

Preparó esta Guía en enero de 1997 para el programa de
apoyo municipal de la Escuela de Vecinos de Venezuela, a
partir de su experiencia de varios años en Venezuela y con
notas tomadas durante una consultoría a gobiernos
municipales en El Salvador en julio de 1995.

Puede ponerse en contacto con él por el
02-5764402 o en la dirección electrónica:
ellasantana@compuserve.com

Congresos de Gerencia Municipal 1997

**Herramientas para el gobierno al
servicio de la comunidad**

- Barquisimeto
- Valencia
- Caracas
- Maturín
- El Tigre
- San Cristóbal

Una alianza de:

Mavesa / Lagoven / IAF-PDVSA / Corpoven / CANTV
Compuserve y Escuela de Vecinos de Venezuela



Yo hago comunidad para construir el país en el que quiero vivir

El Día de la Comunidad, Día del Trabajo Voluntario.
Domingo 26 de Octubre de 1997



ESCUELA DE

VECINOS

DE VENEZUELA