



**INSTITUTO  
NACIONAL  
DEMOCRATA**  
PARA ASUNTOS INTERNACIONALES



# RELACIONES CON ELECTORES

**GUÍA DE MEJORES PRÁCTICAS**



# TABLA DE CONTENIDO

Prólogo	
Reconocimientos	
Introducción: Dedicándose a las Relaciones con Electores .....	1
Capítulo I. Establecer la estrategia para una relación efectiva con los electores ...	11
1.0 La Necesidad de Planificar .....	11
1.1 Saber es Poder: Recopilando Información sobre el Electorado....	15
Capítulo II. Comunicándose con los Electores.....	19
2.0 Comunicados de Prensa y Conferencias de Prensa .....	19
2.1 Boletín Informativo de la Oficina/Partido .....	21
2.2 Cartas al Editor.....	23
2.3 Editoriales de Opinión .....	23
2.4 Distribución de Volantes .....	24
2.5 Programas Locales de Radio o Televisión y Anuncios de Servicio Público.....	24
Capítulo III. Realizando Contacto Directo con el Público .....	27
3.0 Foros y Reuniones Públicas .....	27
3.1 Visitando Electores y Recorriendo el Distrito .....	34
3.2 Eventos Especiales y Actividades en Días Festivos .....	34
3.3 Ferias de Empleo .....	35
3.4 Cómo Formar un Comité Asesor ....	35
3.5 Recorridos por la Legislatura y Otras Actividades.....	37
3.6 Cómo Realizar Sondeos de Opinión y Estudiar las Necesidades de los Electores.....	37
Capítulo IV. Sirviendo a los Electores a Través de Oficinas de Distrito .....	41
4.0 Cómo Establecer una Oficina de Distrito .....	41
4.1 Folleto de la Oficina.....	42
4.2 ¿Quién Hace Qué? Asistentes de Oficina y Especialistas.....	43
4.3 Horarios de Oficina y Reuniones con Electores.....	44
4.4 Seguimiento a las Solicitudes de los Electores .....	45
4.5 Listado de Servicios Públicos Locales.....	46
4.6 Cómo Crear una Guía para Problemas Comunes.....	48
4.7 Utilizando la Tecnología y la Red para Comunicarse.....	48
4.8 Mantenerse en Contacto .....	49
Capítulo V. Responder a los Problemas de electores Individuales.....	51
5.0 Trabajo de Casos de Electores – Resumen General .....	51
5.1 ¿Por qué Hacer Trabajo de Casos?.....	52
5.2 Consejos para Realizar Trabajo de Casos.....	53
5.3 Las Bases del Trabajo de Casos .....	54
5.4 Cartas a los Electores.....	57
5.5 Cartas a la Administración Pública Local.....	58
5.6 Cartas a Agencias Gubernamentales y Otros Cuerpos Administrativos Nacionales.....	58
5.7 Solicitud Formal de Información por Cuenta de un Elector .....	58
5.8 Fomentando el Desarrollo y Mejoras de la Comunidad .....	59
5.9 Midiendo el Éxito de los Electores...61	
Capítulo VI: Conclusión.....	63
Recursos Adicionales.....	65

El Instituto Nacional Demócrata para Asuntos Internacionales (NDI) es una organización sin fines de lucro que trabaja para fortalecer y expandir la democracia en todo el mundo. A través de una red mundial de expertos voluntarios, NDI brinda asistencia práctica a líderes cívicos y políticos en la promoción de valores, prácticas e instituciones democráticas. NDI trabaja con demócratas en cada región del mundo para construir organizaciones cívicas y políticas, salvaguardar elecciones y promover la participación ciudadana, la transparencia y la rendición de cuentas en el gobierno.

© Instituto Nacional Demócrata para Asuntos Internacionales (NDI) 2009. Todos los derechos reservados. Pueden reproducirse o traducirse porciones de este trabajo para propósitos no comerciales, siempre que se reconozca a NDI como la fuente del material y se le envíen copias de cualquier traducción.

2030 M Street, NW, Fifth Floor  
Washington, DC 20036  
Teléfono: 202-728-5500  
Fax: 202-728-5520  
Página web: [www.ndi.org](http://www.ndi.org)

---

La impresión de esta publicación fue posible a través del apoyo prestado por la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional, bajo los términos de la Donación No. 514-A-00-07-00304-00. Las opiniones expresadas en el presente son aquellas del autor y no reflejan necesariamente las opiniones de la Agencia de Los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional.



## PRÓLOGO

Esta guía ha sido diseñada para asistir a los representantes electos con conceptos y estrategias prácticas para organizar y llevar a cabo trabajos de relaciones con los electores. Se basa en las lecciones aprendidas de experiencias reales de legisladores de todo el mundo, desde África y Asia hasta América Latina, el Medio Oriente, Norte América y Europa. A pesar de que la guía está dirigida principalmente a legisladores a nivel nacional, las estrategias y métodos descritos también pueden ser útiles para los legisladores a nivel sub-nacional, así como para partidos políticos, organizaciones de la sociedad civil y ciudadanos. Las estrategias para una relación efectiva con los electores requieren la integración al proceso de todos estos actores clave y todos ellos pueden beneficiarse.

El Instituto Nacional Demócrata (NDI) ha prestado su apoyo a legisladores, partidos políticos y sociedad civil en más de 60 países en los últimos 20 años, mientras éstos han desarrollado, adaptado y puesto en práctica estrategias para la construcción de relaciones efectivas entre las legislaturas y los electores. *Relaciones con Electores: Guía de Mejores Prácticas* se basa en el amplio conocimiento institucional que resulta de estos programas y reúne lecciones aprendidas, mejores prácticas y ejemplos reales que pueden aplicarse a través de todo el mundo, independientemente de las estructuras legislativas o del sistema electoral. El principio subyacente es el compromiso con los principios democráticos de participación, representación, rendición de cuentas y transparencia.

En el desarrollo de esta guía, NDI ha intentado tomar en cuenta la variedad de factores que pueden influir en la manera en que los legisladores de diferentes países perciben y conducen las relaciones con los electores. Estos factores incluyen al sistema electoral, sistemas de gobierno, estructura de los partidos políticos, apertura del ambiente político y disponibilidad de recursos humanos y presupuestales. No todos los enfoques que se incluyen pueden ser aplicables (o posibles) para todos los legisladores, particularmente donde el concepto de representación pueda ser nuevo y/o donde los recursos se encuentren especialmente limitados. El propósito de la guía es ser un recurso del cual los legisladores puedan tomar ideas para adaptar o aplicar según lo crean apropiado.

La guía se divide en seis capítulos. El Capítulo I delinea un proceso para desarrollar una estrategia de relaciones con los electores; el Capítulo II describe herramientas y estrategias de comunicación con los electores; el Capítulo III discute la importancia de escuchar a sus electores y varios mecanismos para lograrlo; el Capítulo IV aborda las consideraciones para establecer una oficina para el electorado; el Capítulo V provee estrategias para responder a los problemas de electores individuales; y el Capítulo VI ofrece algunos análisis finales.

Kenneth D. Wollack, Presidente

John K. Johnson, Director de Programas de Gobernabilidad

## RECONOCIMIENTOS

Esta guía fue preparada por el Instituto Nacional Demócrata para Asuntos Internacionales (NDI) con fondos de la Agencia Para el Desarrollo Internacional de los Estados Unidos (USAID). Ha sido adaptada de *Relaciones con Electores: Guía de Mejores Prácticas*, un manual para relaciones con los electores elaborado por la oficina de NDI de Rumania en 2007 con apoyo de USAID. Scott Andersen, el Exdirector Residente de NDI/Rumania y Alison Paul DeSchryver, Oficial Principal de Programas, compilaron y prepararon el texto principal de este documento. Fue editado por el Director de Programas de Gobernabilidad John Johnson y el Director para Europa Central y Oriental Robert Benjamin. Las siguientes personas ofrecieron valiosos comentarios y modificaciones: Catherine Messina Pajic, Subdirectora para Europa Central y Oriental; Amy Schultz, Directora Residente de NDI/Kazajstán; Dale Archer, Oficial Principal de Programas; Alexandra Link, Oficial de Programas; y Cameron MacLeod, Asistente de Programas. El documento también se basa ampliamente en numerosos materiales desarrollados por el personal de NDI en apoyo a los programas de relaciones con electores del Instituto.

## INTRODUCCIÓN: DEDICÁNDOSE A LAS RELACIONES CON ELECTORES

En las sociedades democráticas, se espera que los legisladores representen los intereses de los ciudadanos. Los Legisladores representan la diversidad y son responsables de asegurar que los diferentes intereses en un país, basados tanto en creencias políticas, religión, localidad geográfica, grupo étnico u otras características, sean representados y tomados en cuenta en la toma de las decisiones del gobierno. Cuando se llevan a cabo con efectividad, las relaciones con los electores pueden ayudar a los legisladores a cumplir con éxito sus funciones de representación, así como brindar información que los ayude a ejecutar mejor sus labores de supervisión y legislación. El propósito de la Introducción es describir en qué consiste la relación con los electores y presentar varias consideraciones diferentes sobre la práctica de las relaciones con los electores.

### ¿Qué es la relación con electores?

La necesidad de llevar a cabo relaciones con los electores se basa en el principio del servicio público. Parte del trabajo de un legislador en una democracia es servir a los ciudadanos que lo eligieron representando sus intereses nacionales la legislatura y



*Albania: Alcanzando a los electores a través de foros públicos*

*En Albania, los legisladores utilizan foros públicos para establecer un diálogo con los ciudadanos sobre una amplia gama de temas. En esta fotografía, ciudadanos del pueblo albanés de Novosela hacen preguntas sobre prioridades presupuestarias a sus representantes durante una reunión pública.*

brindando un enlace directo con el gobierno. Los ciudadanos generalmente esperan tener contacto con sus representantes electos, a los cuales reconocen como un recurso para resolver sus problemas y ayudarlos a navegar la compleja burocracia gubernamental.<sup>1</sup>

La práctica de la relación con los electores comprende el comunicarse con los electores, conocer sus preocupaciones y, cuando resulte apropiado, ayudarles a resolver sus problemas. Comprende un amplio rango de actividades que pueden adaptarse al presupuesto, tiempo disponible y nivel de experiencia del legislador. Desde dirigir foros públicos y

<sup>1</sup> Por cuestión de simplicidad, y debido a que las prácticas discutidas pueden ser aplicadas a nivel mundial sin importar el sistema legislativo, esta guía utiliza los términos representante y legislador de manera indistinta para referirse a Miembros del Parlamento, legisladores, diputados, miembros del Congreso, etc. De la misma manera, el término legislatura se utiliza como un término genérico que describe a cualquier institución representativa a nivel nacional, incluyendo parlamentos, congresos, asambleas, etc.

emitir boletines de información, hasta visitar electores durante un viaje al mercado o un café, o intervenir por cuenta de un elector ante una agencia de gobierno local, son todas actividades que pueden ser parte de una estrategia efectiva de relaciones con los electores. Los métodos específicos que utilice un legislador dependerán de una variedad de factores que se describen más adelante en esta sección, pero todos los legisladores pueden involucrarse con sus electores a algún nivel.



*Indonesia: Escuchando a los electores*

*Escuchar directamente los problemas de los electores puede llevar a resultados positivos. Un legislador en Indonesia dijo lo siguiente cuando se le preguntó sobre sus experiencias escuchando a los electores:*

*"[Ahora se] la importancia de escuchar más que hablar a los electores. Me puede ayudar a comunicarme mejor con mis simpatizantes y explorar sus problemas más a fondo y de manera más específica. Sólo escuchando a alguien últimamente tengo ahora una mayor comprensión de un problema específico que enfrentan los artesanos de mi distrito. Me contaron sobre un problema específico que tienen relacionado con acceso a capital para mercaderar sus productos tradicionales y me fue posible categorizar el problema e informar sobre él a la comisión pertinente en el parlamento."*

## ¿Por qué es Importante la relación con los electores?

La relación con los electores es a menudo uno de los aspectos más exigentes del trabajo del legislador, pero es importante por muchas razones y puede brindar beneficios a los electores, a los legisladores, a los partidos políticos y a la sociedad en su conjunto. Primero, los legisladores que se relacionan activamente con sus electores ayudan a crear un enlace entre los ciudadanos y su gobierno. Al involucrarse en problemas locales, los legisladores pueden demostrar la capacidad del gobierno para abordar problemas reales en la vida de la gente y brindar beneficios tangibles a las comunidades que representan. Al escuchar las preocupaciones del público y luego transmitir estas preocupaciones en la legislatura y a sus respectivos partidos políticos, los legisladores estarán mejor preparados para diseñar o enmendar políticas que respondan a necesidades humanas reales. Los partidos políticos pueden utilizar la información recopilada a través de contactos activos con los electores para asegurar que sus plataformas resuenan con sus electores y que sus políticas reflejan preocupaciones pertinentes.

Segundo, el contacto activo con los electores le proporciona una cara más humana al legislador, a la legislatura y al partido. Aunque un representante electo no puede resolver todos los problemas de sus electores, ayudar con algunos y por lo menos intentar resolver otros puede generar confianza del público en el legislador y la legislatura.

El contacto directo entre los legisladores y los ciudadanos también puede desarrollar la confianza del público en el legislador y la legislatura. Los ciudadanos pueden comprender mejor quiénes son sus legisladores, cuáles son sus funciones y cómo pueden (o no pueden) ayudar. Los legisladores que establecen comunicación en dos sentidos con sus electores también pueden brindar a los ciudadanos una mejor idea de por qué toman ciertas decisiones, así como las dificultades que enfrentan, tales como insuficientes recursos financieros y de otras índoles. Los ciudadanos que tienen contacto directo con un representante electo también son más propensos a identificar a su partido como una institución que apoyan, lo cual es especialmente importante en tiempo de elecciones.

Tercero, un trabajo efectivo de relaciones con los electores puede ayudar a movilizar la participación de los ciudadanos en los asuntos públicos. Cuando un legislador trabaja para solucionar problemas locales con oficiales locales, organizaciones no gubernamentales (ONGs) y ciudadanos comunes, él o ella los empodera para mejorar sus vidas y sus comunidades. Al ampliar el círculo de ciudadanos que participan en las políticas y decisiones públicas, el representante lucha contra la apatía y ayuda a que la democracia funcione a través de la solución práctica de problemas. Aquellos partidos y legisladores que establecen fuertes lazos con sus electores desarrollan también una base de seguidores políticos leales y ayudan a movilizar voluntarios.



*Macedonia: Abriendo oficinas de atención a electores*

*En Macedonia, los partidos políticos, cuyos representantes en la legislatura son electos a través de un sistema de representación proporcional por listas partidarias, comprenden que las relaciones con los electores son una responsabilidad importante y un factor clave para generar una percepción positiva sobre ellos entre los ciudadanos. Los partidos abrieron algunas de las primeras oficinas de atención a electores en 2002. En 2005, el número se había incrementado a 46 oficinas a través del país. En la fotografía, un legislador corta el listón durante la ceremonia de inauguración de su nueva oficina de atención a electores.*

Por último, las actividades que ejecuta un legislador para relacionarse con sus electores brindan un beneficio público muy necesario. Los representantes se encuentran en una posición única para ayudar a los ciudadanos a conectarse con su gobierno y a desentrañar el laberinto burocrático que enfrentan frecuentemente. Los legisladores tienen la autoridad y los recursos para obtener respuestas y gozan de acceso a información que generalmente no está al alcance de los ciudadanos, a los oficiales electos locales o a otros líderes comunitarios.

Para que una democracia funcione bien, las legislaturas, los partidos políticos y los ciudadanos deben todos jugar un papel activo. La relación con los electores es un área donde esto es especialmente cierto. El lente a través del cual cada uno de estos actores mira la representación y la relación con los electores es diferente, pero los papeles que representan son complementarios. Los siguientes párrafos describen la importancia de la relación con los electores desde estas tres perspectivas.

### Legisladores

El científico político Nelson Polsby se refiere a las legislaturas como “las terminaciones nerviosas” del ente político.<sup>2</sup> Ellas son las ramas de gobierno más cercanas al pueblo y los legisladores, más que cualquier otro oficial a nivel nacional, necesitan estar informados de las necesidades de los electores y se espera de ellos que puedan responder a esas necesidades.

En todo el mundo los ciudadanos tienden a identificarse a un nivel más personal con los legisladores de lo que lo hacen con otros oficiales públicos. Es posible que los electores se refieran a “mi Miembro del Parlamento,” “mi congresista,” “mi senador,” “mi diputado” o “mi representante.” (No solemos escuchar a las personas hablar de “mi presidente,” “mi juez” o “mi burócrata”). Contrario a los primeros mandatarios, que representan a toda la nación, o burócratas y jueces, cuya

responsabilidad es implementar e interpretar las leyes imparcialmente para todos los ciudadanos, los legisladores son responsables de representar la diversidad en la sociedad y de traer esa diversidad al foro donde se desarrollan las políticas públicas. Estas diferencias pueden tener sus raíces en la geografía, el grupo étnico, la religión, la identificación política, el género u otras características, pero se espera que los legisladores los representen a nivel nacional.

La representación implica algo más que simplemente vivir en un área específica del país o tener características comunes con aquéllos a quienes se representa (por ejemplo, género, religión, creencias políticas). Implica escuchar a los electores y a los grupos y tomar decisiones y ejercer influencia en su nombre. Trabajar con el electorado – tratando con las preocupaciones y problemas de los individuos – puede ser también un componente importante de la función representativa de un legislador que los votantes recordarán al momento de la elección.

### Partidos políticos

Los partidos políticos son un componente esencial de la democracia. Al competir en las elecciones, movilizar ciudadanos en torno a visiones particulares de una sociedad y a través de su actuación en la legislatura, los partidos políticos ofrecen a los ciudadanos alternativas significativas de gobierno, caminos para la participación política y oportunidades para darle forma al

<sup>2</sup> Nelson W. Polsby, “Legislatures,” en *Handbook of Political Science: Government Institutions and Processes*, eds., Fred Greenstein y Nelson Polsby (Reading, MA: Addison Wesley, 1975).

futuro de su país. Cuando funcionan adecuadamente, los partidos políticos desarrollan ideas comunes dentro un grupo significativo para ejercer presión sobre el sistema político. Por lo tanto, ayudan a colocar las preocupaciones locales de los ciudadanos en un contexto nacional y estimulan vínculos activos entre los votantes y aquéllos que los representan. Cuando la confianza del público en los partidos políticos se quebranta, todo el proceso democrático sufre.

La percepción del público sobre los partidos políticos es influenciada en gran medida por la actuación de sus grupos parlamentarios y los miembros individuales de la legislatura. En cualquier país, los votantes evalúan la actuación de un partido no sólo por su capacidad de influenciar los temas nacionales sino también por su pertinencia con respecto a sus preocupaciones locales particulares. Como el antiguo Presidente de la Cámara de Representantes de los Estados Unidos, Tip O'Neill, dijo una vez "Toda la política es local". Al buscar el contacto con el público de manera eficaz y consistente a través de sus oficiales electos, los partidos políticos pueden demostrar su pertinencia y su habilidad para atender las preocupaciones de los ciudadanos. Un historial creíble de representación del electorado a través de un trabajo eficaz de relación con los electores ayuda a los partidos políticos a ejecutar mejor su función de mediación y agregación de intereses y también es ayuda a generar apoyo del público para el partido en sí.

## Ciudadanos

En una democracia, las instituciones del estado existen para servir al público. Tanto los políticos como los oficiales públicos deben responder a los ciudadanos. Esta relación refleja la primacía de los ciudadanos y requiere mecanismos que permitan a los ciudadanos exigir que las instituciones estatales rindan cuentas. En cualquier sistema democrático, las líneas de responsabilidad son generalmente complejas, con varios niveles y formas que existen horizontalmente entre las instituciones del estado y verticalmente hacia los ciudadanos.

Existe una relación especial de responsabilidad entre los ciudadanos y los representantes electos. Los representantes tienen la obligación de trabajar en favor del ciudadano y de ayudar a mejorar la calidad de vida de los electores que representan. Para ser eficaces en esta función, los representantes necesitan comprender los intereses y problemas de sus electores. Igualmente, los ciudadanos necesitan la oportunidad de expresar sus puntos de vista y discutir sus problemas con los representantes.

La capacidad de los ciudadanos de hacer responsables a los representantes electos proviene de las urnas. Desde el punto de vista de los ciudadanos, los representantes que no mantengan el contacto con sus electores o que no hagan esfuerzos sinceros para lograr mejoras deseadas por la comunidad, no deben ser considerados para su reelección.



México: Recorriendo el distrito en una "Oficina Móvil"

*Patricia Flores, ex-legisladora federal y actual legisladora estatal en el Estado de México, utiliza una camioneta como "oficina móvil" para conocer a los electores a través de su distrito. En día de mercado, estaciona la camioneta junto al área del mercado y se reúne con electores en una mesa colocada detrás de la camioneta. Ahí recopila información de contacto de los electores para su boletín mensual y escucha sus preocupaciones, intereses y demandas. A menudo encuentra que la mayoría de las solicitudes no están relacionadas directamente con su labor, así que las envía a la agencia gubernamental apropiada.*

### ¿Cómo Influye el Sistema Electoral el Trabajo con lo Electores?

Los legisladores en sistemas políticos democráticos deben ganar elecciones para obtener y mantener el cargo, pero el sistema mediante el cual son elegidos tiene un impacto sobre los métodos que utilizan para relacionarse con los electores. En los sistemas electorales de mayoría relativa, (que incluyen distritos uninominales), generalmente se elige a los legisladores para representar a un distrito geográficamente delineado. Es probable que estos representantes se sientan directamente responsables

frente a sus electores y deseen construir una fuerte relación directa con ellos a través del contacto frecuente. Es probable que estos representantes sientan mayor libertad para responder a las necesidades de sus electores como primera prioridad en lugar de responder a las prioridades o intereses de su partido.

En un sistema de representación proporcional, a los candidatos se les coloca en una lista y los ciudadanos escogen una lista en particular. En un sistema de lista abierta, los votantes pueden influenciar el orden de la lista, cosa que no pueden hacer en un sistema de lista cerrada. Los legisladores individuales en un sistema de representación proporcional sienten la necesidad de responder más a los líderes de su partido, los cuales determinan si serán incluidos en las listas del partido en las próximas elecciones y si es así, donde. Las relaciones con los electores en los sistemas de representación proporcional pueden ser a través del partido, el cual puede designar a miembros específicos con la responsabilidad de los electores. Al mismo tiempo, los sistemas de representación proporcional permiten que un mayor número de partidos obtenga escaños en la legislatura, lo que significa que los intereses de sociedades diversas tendrán una representación más amplia que en los sistemas de mayoría relativa.

Los sistemas electorales de representación mixta combinan características de ambos sistemas. Los países que utilizan sistemas electorales de representación mixta intentan

combinar los elementos positivos de los sistemas de mayoría relativa y representación proporcional – manteniendo la representación por región y al nivel de distrito y permitiendo una mayor representación dentro de los diversos grupos que no serían representados en el sistema de mayoría relativa.

Mientras que los sistemas de mayoría relativa brindan mayores incentivos a los legisladores para relacionarse con los electores que los sistemas de representación proporcional, realizar relaciones con los electores es una responsabilidad de todas las legislaturas. Algunos ejemplos incluidos en esta guía demuestran cómo algunos legisladores de sistemas de representación proporcional han desarrollado estrategias amplias y eficaces de relaciones con sus electores. Los legisladores electos como candidatos independientes tendrán incentivos totalmente diferentes para conducir relaciones con sus electores. Los métodos particulares a utilizarse y cómo llevarlos a cabo son diferentes en los distintos sistemas electorales, pero la participación activa con los ciudadanos es esencial, no sólo para desarrollar la confianza en su legislador, en su partido o en la institución legislativa misma, sino también para ayudar a mejorar la vida de las personas.

### Abordando Retos Comunes

Todos los legisladores enfrentan retos al conducir sus relaciones con los

electores. La experiencia de NDI muestra que muchos legisladores han desarrollado estrategias para manejar exitosamente muchos de estos retos. Tres de los más comunes incluyen lo siguiente:

**Acceso Limitado a los Recursos:** Los legisladores tienen tiempo, fondos y personal limitados para conducir las relaciones con sus electores. Es obvio que es más sencillo representar, asistir y ocuparse de los electores cuando no se trabaja solo. Sin embargo, desarrollar un perfil activo dentro del electorado no necesariamente requiere mucho dinero o personal. Los legisladores pueden a menudo aprovechar el apoyo de sus partidos políticos, así como el de la administración pública y ONGs locales para comunicarse con los ciudadanos de una manera eficiente en cuanto a costo. En muchos países donde los legisladores carecen de los fondos para contratar personal, pueden reclutar voluntarios para ayudarles. A largo plazo, los representantes pueden convencer a los líderes del partido o de la legislatura de que los provean fondos para llevar a cabo actividades de contacto con sus electores, para viajar a su distrito de forma regular, para contratar personal adicional que ayude con casos individuales o para abrir y mantener una oficina de distrito con personal.

### Estrategias para Financiar Trabajo de Relación con Electores

- *El parlamento de Kenia adquirió y remodeló oficinas adyacentes al parlamento, las cuales ocupó en 2003. Cada legislador ahora tiene una oficina en donde reunirse con electores.*
- *En los años 90, el parlamento de Polonia proporcionó a los legisladores espacio en oficinas partidarias a nivel local.*
- *Poco después de que la democracia fue reestablecida en Chile al fin del régimen de Augusto Pinochet, el parlamento ajustó su calendario para permitir a los legisladores permanecer una semana por mes en sus distritos.*
- *La Asamblea Nacional de Sudáfrica otorga fondos a cada partido representado (la cantidad está basada en el número de miembros de cada partido en el parlamento) para ser utilizados a su discreción para servicios a los electores.*
- *En Eslovaquia, los legisladores dedican un día por semana para llevar a cabo alcance a sus electores. Cada legislador recibe una suma de dinero para cubrir los gastos de sus oficinas en la capital y en su circunscripción. Los grupos parlamentarios de los partidos también reciben una cantidad específica de fondos para alcance a los electores.*
- *En México, los legisladores no reciben financiamiento directamente del Congreso para llevar a cabo relaciones con los electores, pero los partidos políticos han encontrado una manera de financiar y organizar actividades de alcance a electores.*
- *Después de años de agitación política que mantuvo el parlamento de Uganda cerrado, el sexto parlamento de Uganda comenzó a trabajar inmediatamente después de haber sido convocado en 1996 para hacer mejoras y después ocupar espacio parlamentario que había sido tomado por ministerios del gobierno. Los miembros del parlamento ahora pueden utilizar estas oficinas para reunirse con sus electores.*
- *La legislature de Lituania actualize sus Reglas de Procedimientos para asignar fondos a cada legislador para mantener una oficina en su circunscripción y pagar gastos de viaje, teléfono y otros gastos relacionados. Las oficinas de circunscripción están localizadas en edificios municipales. Los partidos reportan al parlamento sobre el uso de estos fondos durante el ciclo presupuestario regular.*
- *Las actividades de relaciones con electores de legisladores en Bulgaria también están regidos por las Reglas de Procedimientos de la legislatura. A cada grupo parlamentario se le asignan fondos que pueden gastar como crean pertinente para llevar a cabo relaciones con electores.*

*Manual de Orientación para Miembros del Parlamento, por John K. Johnson y Robert T. Nakamura. World Bank Institute (WBI), 2006*

*Representando a los Ciudadanos: Métodos Comparativos de Financiamiento, Instituto Nacional Demócrata, 2008. (Informe no publicado)*

**Falta de Incentivos para Mantener Relaciones con Electores:** En países donde el sistema electoral alienta un énfasis en el perfil del partido, en contraposición a la identidad individual, los legisladores pueden sentir poco interés en relacionarse con los

ciudadanos. Pero los partidos se benefician cuando los legisladores se relacionan con los ciudadanos y responden a sus preocupaciones. De hecho, el servicio a los electores brinda al legislador la oportunidad de involucrar al partido para abordar las

necesidades y problemas locales. Por lo tanto, un legislador activo a nivel local puede fortalecer al partido a través del contacto con los ciudadanos. Al mismo tiempo, esto puede aumentar el perfil del legislador dentro de su partido. Los legisladores también pueden facilitar la participación de los líderes de la oficina local del partido en la comunidad. Algunos legisladores han invitado a líderes locales del partido a participar en un grupo de trabajo de relaciones con los electores – haciéndolos de hecho “miembros de la junta” del programa de electores. En otros lugares, los legisladores han solicitado ideas del líder del partido sobre las actividades de relaciones con los electores, o han explorado maneras de coordinar con sus partidos las actividades de relaciones con el electorado.

**Expectativas Poco Realistas de los Ciudadanos:** Muchos representantes expresan su frustración de que los electores tienen expectativas poco realistas o percepciones erróneas acerca de lo que los legisladores hacen. A menudo solicitan ayuda que cae totalmente fuera de las responsabilidades de un legislador (por ejemplo, solicitar empleo o asistencia financiera directa), hasta el punto de que legisladores africanos han comentado que sus electores los perciben como “Cajeros Automáticos Ambulantes”. En la mayoría de los países los ciudadanos tienen poco conocimiento de las limitaciones impuestas sobre los diseñadores nacionales de políticas públicas – relacionados con un presupuesto

limitado, competencia de prioridades, o limitaciones a la creación de políticas públicas debido a requisitos de instituciones financieras internacionales. A pesar de que esta brecha de percepción es difícil de cerrar, la mejor manera en que los legisladores pueden combatirlas es educando y comunicándose con sus electores. En otras palabras, la forma más efectiva de asegurar que los ciudadanos entiendan lo que su legislador puede hacer por ellos es que ese legislador realice una labor efectiva de relaciones con sus electores.



## CAPÍTULO I. ESTABLECER LA ESTRATEGIA PARA UNA RELACIÓN EFECTIVA CON LOS ELECTORES

Con el tiempo, el dinero y otros recursos limitados, los legisladores deben ser capaces de priorizar y planificar su trabajo de relación con los electores. Esto requiere que los legisladores definan sus metas, establezcan objetivos con base a esas metas y determinen las prioridades. Este capítulo delinea pasos prácticos que un legislador puede tomar para desarrollar una estrategia de relación con sus electores.

### 1.0 La Necesidad de Planificar

Los legisladores confrontan a menudo, decisiones difíciles en relación a cómo representar a sus electores con mayor eficacia. Al equilibrar el grado correcto de encuentros con los ciudadanos con la necesidad de pasar tiempo en la capital, y hacerlo dentro del presupuesto disponible al legislador, con frecuencia obliga a los representantes a tomar decisiones estratégicas para maximizar su eficacia en ambos campos.

Como diría cualquier representante experimentado, es imposible satisfacer cada necesidad específica de cada elector. Ni siquiera cuando la legislatura cuenta con suficientes fondos, como es el caso del Congreso de los Estados Unidos, hay tiempo o recursos suficientes para responder a todas las solicitudes de los electores. Debido a que el tiempo y el dinero son recursos preciosos, los legisladores exitosos desarrollan estrategias para determinar prioridades. Desarrollar estas estrategias conlleva los pasos siguientes:

1. Definir Metas;
2. Establecer Objetivos que se Ajusten a las Metas;
3. Determinar Prioridades;

4. Desarrollar Planes de Acción Orientados a las Metas; y
5. Evaluar el Plan Regularmente.

#### Definir Metas

Los legisladores generalmente establecen un número limitado de metas específicas y alcanzables para su trabajo con los electores. Estas metas a menudo comprenden las prioridades políticas y de políticas públicas más importantes, y se planean entonces actividades específicas basadas en estas metas.

Las metas deben ser retadoras pero

#### Ejemplos de Metas para Trabajo con Electores

- Trabajar por los intereses de los grupos subrepresentados dentro del distrito
- Desarrollar una relación con votantes o simpatizantes potenciales
- Desarrollar una relación continua con oficiales electos a nivel local
- Desarrollar una relación con grupos de interés específicos
- Convertirse en portavoz sobre un tema específico que es importante para los electores (por ejemplo, reforma agraria, VIH/SIDA, reforma del sistema de pensiones)
- Agilizar la aplicación de una ley específica
- Trabajar por los intereses de la gente que votó por usted o su partido

posibles de lograr. Si las metas fijadas son demasiado fáciles de alcanzar, entonces el tiempo del representante podría utilizarse con más eficacia en otras metas. Por otra parte, las metas no deben ser inaccesibles; lograr este equilibrio es absolutamente esencial para lograr los objetivos políticos generales del legislador durante su período en el cargo.

Si el distrito es compartido con muchos otros (es decir, un sistema de lista regional), los miembros podrían coordinar estas metas con otros funcionarios electos dentro de su propio partido en la región, o más generalmente con otros legisladores. De esta forma, los distintos representantes pueden lograr las metas colectivas del distrito.

### Establecer Objetivos que se Ajusten a las Metas

Para lograr alcanzar las metas sobre sus electores, los legisladores necesitarán llevar a cabo distintos tipos de actividades. Para alcanzar la meta de fortalecer el contacto con las comunidades rurales, el legislador puede planificar la realización de reuniones públicas en ese distrito un número definido de veces al año. Además, el legislador puede también determinar que su oficina se comunique directamente con el alcalde de la principal ciudad de la región una vez al mes.

La planificación estratégica aconseja que los legisladores comiencen por hacer un listado de todas las actividades que podrían realizar que los

ayude a alcanzar sus metas. El próximo paso – determinar prioridades – ayuda a reducir las actividades solamente a aquellas que mejor ayuden a los representantes a alcanzar sus metas principales.

### Determinar Prioridades

La planificación estratégica requiere que los legisladores asuman la difícil tarea de listar las actividades en orden prioritario y luego desechar algunas buenas actividades que de otra forma les gustaría realizar. Los legisladores deben, a veces, abandonar algunas buenas ideas para poder concentrarse en responsabilidades más urgentes. Otras veces, los legisladores deben decir “no” a personas que creen que su reunión o actividad es la solicitud más importante del mundo.

El primer paso en la determinación de prioridades para las actividades con electores implica el ordenamiento de las metas del legislador según su importancia. Suponga que el legislador ha establecido dos metas principales relacionadas con el electorado: 1) mejorar sus relaciones con los ciudadanos de una región rural remota; y 2) mejorar las relaciones con los pequeños comerciantes en todo el distrito. Si el representante decide que el trabajo relacionado con los problemas de los pequeños comerciantes debe tomar precedencia, es posible que deba cancelar o posponer aquellas actividades en las áreas rurales remotas. Si el legislador ha planificado visitar la región una vez al mes, podría reducir la frecuencia de las visitas a

cuatro veces al año. En consecuencia, es posible que deba participar en múltiples actividades y contactar a la mayor cantidad posible de personas durante esas visitas menos frecuentes.

Un partido político en Canadá aconseja a los legisladores tomar en cuenta las siguientes pautas al fijar prioridades:<sup>3</sup>

¿A cuántos electores alcanzará con la actividad?

Los representantes electos pueden tener la opción de reunirse con un solo granjero para discutir una serie de asuntos o de llevar a cabo una reunión con 40 granjeros para discutir un solo asunto. La reunión más grande puede no ser tan personal, pero los beneficios tanto para el representante como para los electores son mayores, dado que puede afectar positivamente las vidas de un mayor número de personas.

¿Qué tan importante es la actividad para la comunidad?

Con frecuencia los legisladores reciben invitaciones de grupos o individuos que desean que el legislador aborde temas y problemas que caen fuera de las preocupaciones generales de la comunidad. Aunque es importante conocer la mayor cantidad posible de puntos de vista de los electores, debido a la necesidad de tener prioridades puede ser necesario que los legisladores acepten una mayor cantidad de invitaciones de personas o

#### Eligiendo las Prioridades Cuidadosamente

*Un congresista recién electo en Estados Unidos intentó responder a todas las invitaciones personalmente. Sin embargo, rápidamente se dio cuenta de que aunque creía que en general esto le ayudaba a cumplir sus metas, estaba invirtiendo demasiado tiempo en esta actividad, la cual producía muy poco impacto. Ahora es más cuidadoso en seleccionar sus prioridades.*

grupos que representen las preocupaciones más importantes para la mayoría de sus electores.

¿Cuánto trabajo se requiere? ¿Están disponibles los recursos?

Al analizar si se organiza o no un evento, los legisladores no deben temer acercarse a otros en busca de ayuda con el proyecto. Los legisladores podrían unirse o añadir a un evento que ya ha sido planificado por una ONG o una oficina local del partido, o pueden solicitar la asistencia de estos grupos para ayudarlo a planificar y realizar uno. Si, por ejemplo, quieren reunirse con ciudadanos de una región específica en forma regular, quizás las ONGs locales puedan organizar un foro público. Si un legislador del mismo partido está interesado en trabajar con un grupo específico – tal como el de personas mayores – puede ser beneficioso el cooperar realizando juntos una actividad y compartiendo el peso del trabajo. Considere también realizar actividades que requieran un monto limitado de tiempo y energía; generalmente, los legisladores no deben involucrarse en esfuerzos sumamente difíciles o complejos, a no

<sup>3</sup> Manual de Recursos para el Trabajo con Electores del Nuevo Partido Demócrata (*New Democratic Party, NDP*) para el Parlamento Provincial de Ontario (Nuevo Partido Demócrata: Toronto, Canadá, 1990) pp. 17-18.

ser que los mismos sean extremadamente beneficiosos.

Considere las consecuencias negativas de rechazar una invitación a un evento. Los legisladores deben estar conscientes de las posibles consecuencias de sus actos. ¿Podrá crearse una relación mala e irreparable por rechazar una invitación? ¿Podrá la ausencia del legislador provocar publicidad negativa? Para medir esto, los legisladores y su equipo pueden dividir los asistentes a actividades potenciales en tres tipos:

- *Grupos Amistosos:* Los representantes electos de muchos países intentan mantener una comunicación regular con grupos amistosos para conservar esa buena relación. En Bosnia-Herzegovina, los miembros del parlamento se dieron cuenta de que sus mejores relaciones en sus distritos eran con los alcaldes y concejales de su partido. Estas relaciones con oficiales electos locales son vitales para una estrategia de comunicación eficaz en el distrito.
- *Grupos Hostiles:* Los legisladores desearían limitar sus contactos con grupos claramente hostiles. Sin embargo, para realmente representar los intereses de todos sus electores, deben asegurarse de no evitarlos totalmente. Es importante reunirse con estos electores cada cierto tiempo para discutir de manera abierta y honesta las diferencias de opinión; así como para buscar un consenso en los

problemas y preocupaciones en que ambos estén de acuerdo.

- *Partidarios Potenciales:* Muchos legisladores consideran que es muy beneficioso pasar tiempo con partidarios potenciales. Por ejemplo, un representante en Rumania pasó una tarde completa en una nutrida conferencia de inquilinos de un complejo de viviendas nacionalizadas. Este oficial creía que asistir a esta reunión era un uso eficaz de su tiempo, dado que en general – aunque no en su totalidad – él estaba de acuerdo con sus preocupaciones.

### Desarrollar Planes de Acción Orientados a las Metas

Anotar los planes en un calendario ayudará al legislador y a su equipo a percibir visualmente dónde están intentando hacer demasiado y si las actividades están enfocadas adecuadamente en las metas del legislador. Si la programación parece demasiado ambiciosa, quizás sería prudente abandonar o posponer eventos.

Comience por anotar en el calendario las actividades programadas para las cuales ya se ha hecho un compromiso firme. Estos serían eventos tales como eventos del partido a nivel local o audiencias clave de un comité parlamentario en la capital. Una vez que se han anotado las fechas y horas de estos eventos, los legisladores y su equipo pueden comenzar a planificar y organizar sus propias actividades. Estas actividades deben servir a metas

específicas y deben enmarcarse dentro de un plan de acción orientado a las metas. Los planes de acción identifican detalles específicos del quién, qué, dónde y cuándo y responden a la pregunta de planificación estratégica “¿quién hará qué y cuándo?”

Un plan de acción debe mostrar una lista de metas generales y las actividades que ayudarán a lograr esa meta. El plan de acción debe especificar las fechas límites para la actividad y la persona responsable de ejecutar la actividad. Por ejemplo, si una de las metas es producir un boletín informativo cuatro veces al año, el equipo debe determinar cuándo debe estar listo el borrador del texto, cuándo debe estar listo el documento terminado para enviarlo a la imprenta y cuándo y cómo será distribuido.

### Evaluar el Plan de Acción Regularmente

Cada pocos meses los legisladores deben evaluar si sus estrategias los están acercando a sus metas. ¿Se han llevado a cabo las actividades que fueron planificadas? ¿Ayudaron estas actividades a lograr las metas? Quizás el legislador tenía planeado acercarse a la población de una región remota trabajando con el alcalde del pueblo más grande del área. El alcalde

termina siendo no confiable, o quizás es tan poco popular que de hecho perjudica la habilidad del legislador para comunicarse con los ciudadanos. En estos casos, las actividades necesitan cambiarse de acuerdo a las circunstancias.

Por último, sea realista. Una región particular del distrito del legislador puede ser tan hostil al partido o al legislador, que ningún esfuerzo por relacionarse dará resultado en ese lugar. En ese caso, los legisladores serán mejor recompensados si enfocan su energía en un grupo de ciudadanos que sea más receptivo a las posiciones y opiniones del legislador. En otros casos, los legisladores pueden darse cuenta de que no tienen ni el personal ni los fondos para llevar a cabo un proyecto que ha terminado siendo más complicado de lo que se pensó originalmente. El legislador puede necesitar en estos casos reducir sus planes originales o considerar el buscar la cooperación de socios potenciales, tales como la oficina local del partido, grupos de interés local o una ONG. Durante el proceso continuo de evaluación, recuerde que: Es mejor lograr un pequeño éxito que tener un gran fracaso. Por tanto, los legisladores deben estratégicamente considerar comenzar pequeño para ganar en grande.

## 1.1 Saber es Poder: Recopilando Información sobre el Electorado.

El conocer a su electorado es una de las herramientas más importantes para desarrollar una estrategia eficaz de alcance a los electores. Mientras más

conocimiento tenga el representante, más efectivo será al identificar los problemas más importantes para sus electores y para determinar las

actividades de alcance que den los mejores resultados. Por ejemplo, si el distrito del legislador tiene un número limitado de clínicas, entonces puede estar seguro de que el acceso al sistema de salud es un asunto de gran preocupación para los ciudadanos. Igualmente, al desarrollar una estrategia de comunicación, saber que las tasas de analfabetismo son altas en la región es crucial, debido a que entonces el material escrito será ineficaz. Al crear un perfil del electorado, deben tomarse en cuenta las siguientes áreas:

- Factores demográficos (tamaño de la población; porcentajes de jóvenes o ancianos; grupo étnico predominante; grupos lingüísticos o religiosos; tasas de desempleo; tasas de alfabetismo; etc.);
- ONGs que prestan servicios y organizaciones caritativas;
- Oficinas de gobierno local;
- Grupos de intereses organizados dentro del electorado, tales como sindicatos, grupos de estudiantes y jóvenes, grupos ambientalistas o grupos de granjeros o agrícolas;
- Negocios y otras fuentes de empleo;
- Escuelas y universidades;
- Infraestructura de transporte o comunicaciones;
- Medios de comunicación;
- Recursos naturales; y
- Peligros en la comunidad (tales como vertederos de basura, drenaje, contaminación de fábricas).

Parte de la información estará fácilmente disponible, otras no. Revise con ONGs locales e internacionales

que pueden recoger esta información para sus propios fines; información del censo gubernamental (si existe); y oficiales de la administración local u otros líderes dentro del distrito. Las oficinas locales del partido pueden ser también de utilidad. Al investigar a las ONGs, el gobierno local, los negocios y otras entidades importantes en su distrito, es también una buena idea identificar los principales puntos de contacto y guardar la información de estos contactos.

Realizar encuestas entre los electores sobre sus opiniones y preocupaciones de forma continua ayudará también al legislador a comprender y priorizar las necesidades del distrito. Tal como se describe en el Capítulo III, Sección 3.6, los sondeos y encuestas formales son una buena manera de hacer esto. Al hablar directamente con los electores, algunas de las preguntas básicas incluirían las siguientes:

- ¿Cuáles han sido los eventos o cambios recientes que han tenido el mayor impacto en los ciudadanos locales? ¿El impacto ha sido positivo o negativo?
- ¿Cuáles programas de gobierno tienen el mayor impacto directo en los residentes? ¿Cómo creen ellos que están funcionando estos programas?
- ¿Qué aspecto de la calidad de vida molesta más a la gente en esta área? ¿Qué consideran que está funcionando bien? ¿Qué temas causan más interés o malestar a la gente?

- ¿Qué metas tienen los líderes locales y los ciudadanos para el año siguiente?
- ¿Qué programas o iniciativas legislativas han solicitado en el pasado los residentes, líderes o activistas de la comunidad?

Una vez recopilada esta información, debe organizarse de forma que pueda

encontrarse fácilmente y también actualizarse cuando sea necesario. Esto puede hacerse electrónicamente o utilizando un sistema de archivo de papel organizado por región, fecha, problema u otras categorías pertinentes. También es valioso tener a la mano un resumen corto de la información.

<b>HOJA DE TRABAJO PARA EL PERFIL DEL ELECTORADO</b>		
<b>I. INFORMACIÓN BÁSICA</b>		
Población Total: _____ % Hombres: _____ % Mujeres: _____ Ingreso Promedio: _____ Número de empleados: _____ % votantes en elecc. nacionales: _____ % votantes en elecc. locales: _____	Demografía de Edad (en %): <18: _____ 18-30: _____ 30:60: _____ >60: _____	Idiomas Hablados (% si es posible) _____ Sesotho _____ Expedi _____ Setswana _____ Afrikáans _____ Inglés _____ isiXhosa _____ isi Swatsi _____ Tshivenda _____ isiNdebele _____ isiZulu
<b>II. TRABAJO/EMPLEO</b>		
Principales Modos de Empleo (en %): 1. _____ % 2. _____ % 3. _____ % 4. _____ % 5. _____ % 6. _____ %	Recopile la siguiente información de contacto: .. Sindicatos locales y nacionales .. Negocios locales Marque cuando la información esté adjunta.	
<b>III. POLÍTICOS/SERVICIOS LOCALES</b>		
<u>Políticos</u> Recopile la siguiente información de contacto dentro de la circunscripción: .. Concejos de gobierno local .. Concejeros de gobierno local (obtener información biográfica/perfiles) .. Oficinas locales del partido .. Legisladores nacionales y locales del partido (obtener información biográfica/perfiles) .. Otros políticos o partidos políticos con oficinas en la circunscripción .. Líderes tradicionales en la circunscripción Marque cuando la información esté adjunta.	<u>Servicios</u> Incluya dirección y teléfono para: Estación(es) de Policía Dirección: _____ Teléfono: _____ Dirección: _____ Teléfono: _____ Hospital(es) Dirección: _____ Teléfono: _____ Dirección: _____ Teléfono: _____ .. Marque si hay más información adjunta	
<b>IV. ENTORNO SOCIAL</b>		<b>V. RELACIONES CON LOS MEDIOS</b>
Recopile la siguiente información de contacto dentro de la circunscripción: .. Escuelas y universidades .. Organizaciones religiosas (iglesias, sinagogas, mesquitas, etc.) .. Clubes deportivos locales Marque cuando la información esté adjunta.	Tres principales medios de comunicación: _____ % _____ % _____ % Recopile información sobre fuentes locales de información, tomando en cuenta lo siguiente: .. Tipo de fuente de información (entretenimiento, deportes, política, etc.) .. Tarifas de publicidad .. Tamaño de la audiencia Marque cuando la información esté adjunta.	
<b>VI. ESTATUS DEL DESARROLLO DE LOS ELECTORES</b>		
.. Desarrollar una lista de ONGs activas en la circunscripción, incluyendo dirección física y postal y números de teléfono y fax. ¿Es oficina local? S es el caso, recopilar la misma información para la sede nacional. .. Recopilar los nombres de los líderes de ONGs, así como contacto de alguien trabajando a nivel local o lista de delegación de tareas. .. Desarrollar una lista de programas actuales en la circunscripción, así como la duración y donante (si aplica).		Marque cuando la información esté adjunta.
<p style="text-align: center;"><b>Hoja de Trabajo para el Perfil del Electorado</b></p> <p><i>Esta hoja de trabajo, desarrollada por miembros del parlamento sudafricano, demuestra los diferentes tipos de información que un legislador debe tener a la mano. Mantenga esta información en un sistema de archivo en papel, anótela en un cuaderno con información del electorado o ingrese la información en un programa computacional. Todas estas opciones permitirán actualizar la información periódicamente conforme sea necesario.</i></p>		

## CAPÍTULO II. COMUNICÁNDOSE CON LOS ELECTORES

La comunicación eficaz con los electores demuestra la sensibilidad y el compromiso del legislador con la comunidad, mientras incrementa su imagen pública, siendo ambas cosas críticas para ser elegido al cargo y continuar sirviendo como representante electo. Este capítulo considera una variedad de métodos usados por los representantes electos para comunicarse con los electores en gran escala, principalmente a través de los medios impresos y de difusión (televisión, radio y medios electrónicos).

### 2.0 Comunicados de Prensa y Conferencias de Prensa

El comunicado de prensa se ha convertido en un elemento característico de la vida política y un número significativo de representantes electos publican comunicados de prensa en forma ocasional o regular. Aunque la mayoría de las oficinas están familiarizadas con los comunicados de prensa como una herramienta para mantener informado al público sobre el punto de vista de un oficial sobre un asunto determinado, hay algunas cosas importantes que deben tomarse en cuenta al preparar un comunicado de prensa:

- Un informe de prensa debe “decirle algo al público”. Los legisladores deben publicar un informe de prensa siempre que hayan alcanzado una meta importante, iniciado un proyecto a gran escala, hagan algo interesante o fuera de lo común en su circunscripción o se opongan fuertemente a algo.
- La esencia del comunicado de prensa debe ser corta, al punto, relativa a un evento de actualidad y de interés para los medios. Limite el tamaño del comunicado de prensa a una página - cualquier

información adicional se le puede brindar a los reporteros en un documento separado. Asegúrese de que todos los puntos principales pueden encontrarse fácilmente y son fáciles de entender. El comunicado de prensa debe responder a los elementos básicos de las noticias: quién, qué, dónde, cuándo, por qué y cómo.

- Intente obtener cobertura de eventos que realmente lo ameriten. Un comunicado de prensa de calidad debe resaltar el tipo de elementos que puedan ser usados en un artículo de prensa o reportaje de televisión. Recuerde que los canales de noticias adoran las fotos y los videos. Una imagen dice más que mil palabras. Si los reporteros se acostumbran a recibir comunicados de prensa que no merecen convertirse en noticia, o que detallan actividades corrientes, en el futuro ellos podrían ignorar los comunicados sin siquiera leerlos.
- Recuerde incluir citas en sus informes de prensa. Siéntase en libertad de citar a legisladores o a cualquier otro individuo importante que esté

PARA ENTREGA INMEDIATA

CONTACTO: Sra. K. Tlebwe, MP

**MIEMBRO DEL PARLAMENTO APOYA LOS NEGOCIOS DE MUJERES**

Han pasado sólo seis meses desde que la Miembro del Parlamento por Bryanja West, la Sra. K. Tlebwe, ayudó a un grupo de mujeres a obtener un préstamo de la Asociación Nacional de Mujeres de Negocios (NABW), pero en este corto tiempo los pequeños negocios en la comunidad han florecido. Un grupo de mujeres con diferentes antecedentes y que apoyan a diferentes partidos políticos se acercaron a la Sra. Tlebwe a finales del año pasado después de que fallaron todos sus esfuerzos para conseguir créditos asequibles. La Sra. Tlebwe ayudó a las mujeres a llenar los formularios y contactar a la NABW, y pronto obtuvieron el capital para iniciar los negocios con los que siempre habían soñado.

“Las mujeres de Bryanja West siempre han sido trabajadoras. Sólo necesitaban un poco de capital para iniciar sus negocios. Ahora las mujeres están ganando dinero, proveyendo servicios y creando empleos en nuestra circunscripción. A fin de cuentas es toda la comunidad la que se beneficia, no sólo las mujeres administrando los negocios”, dijo la Sra. Tlebwe.

Las mujeres que recibieron los préstamos iniciaron negocios desde granjas de tabaco hasta comercio al menudeo o fabricación de artesanías. Hay hasta una tripulación de pesca de sólo mujeres que utilizó el préstamo para comprar un bote y redes para capturar y vender pescado. Algunas mujeres han comenzado a pagar sus préstamos y están obteniendo buenas ganancias.

La Sra. N. S. Dranika, capitán del primer equipo de pesca con sólo mujeres, elogió el programa de préstamos: “Cuando las mujeres de mi aldea tuvieron la idea de entrar al negocio de la pesca, todos se rieron. Los botes y las redes son muy caros y los pescadores generalmente son hombres, pero la Sra. Tlebwe nos escuchó y nos ayudó a obtener dinero de NABW. Ahora los miembros de mi tripulación pueden pagar las colegiaturas de sus hijos y comprar comida para sus familias. Sin NABW y la Sra. Tlebwe no hubiéramos podido alcanzar nuestros sueños.”

La Sra. Tlebwe elogió a NABW y se comprometió a seguir trabajando para asegurar que las mujeres que recibieron préstamos los paguen a tiempo. “Otros en Bryanja West han visto el éxito de las mujeres y quieren pedir prestado dinero para empezar sus propios negocios,” dijo. “Al pagar los préstamos a tiempo, queremos probar que la gente de nuestra circunscripción es de fiar y alentar a las instituciones de crédito a seguir otorgando préstamos a miembros de nuestra comunidad.”

**Ejemplo de Comunicado de Prensa**

*Este comunicado de prensa es un buen ejemplo de cómo se puede enfocar en un asunto específico con un público meta específico dentro de la población de la circunscripción (en este caso, mujeres). El comunicado demuestra el logro de la legisladora en nombre de sus electores, comunica su mensaje sobre la importancia de promover la presencia de las mujeres en los negocios, y destaca su cooperación con una ONG nacional. El comunicado es también conciso (de una página) e incluye un número de contacto para que los periodistas hagan preguntas de seguimiento si lo desean.*

*Alcance Legislativo al Público en Temas de Pobreza: Fortaleciendo el Involucramiento Parlamentario en los Objetivos de Desarrollo del Milenio y el Proceso Estratégico de Reducción de la Pobreza, Caja de Herramientas No. 4, Instituto Nacional Demócrata, 2004.*

involucrado en el evento. Utilice un lenguaje vivo y el tipo de prosa que los reporteros puedan citar fácilmente. Los medios agradecen las citas y las oraciones orientadas a

la acción. Evite el lenguaje burocrático.

- Llame a los reporteros y editores para hacer seguimiento y asegúrese de que hayan recibido el fax o el correo electrónico. Si el evento está programado para realizarse en una fecha futura, pregunte si algún representante del medio de prensa podrá asistir. Después del evento, asegúrese de comunicarse con aquellos representantes de los medios que estuvieron presentes y responda cualquier pregunta o aclare cualquier punto que puedan tener.

- En todos los comunicados de prensa, asegúrese de que aparezca un nombre de contacto y un número donde el reportero pueda llamar para hacer seguimiento sobre la historia. Muchos reporteros tienen fechas límite muy cerradas y aprecian una historia que ya está escrita para ellos. Un número donde puedan llamar les permite hacer preguntas rápidas de seguimiento antes de enviar la historia al escritorio de su editor.

## 7 Sugerencias para Trabajar con los Medios de Comunicación

- *Manténgase accesible. Asegure que los medios sepan cómo comunicarse con usted. Siempre devuélvale la llamada a un periodista lo más pronto posible – eso ayuda a mantener una buena relación.*
- *Cuando haya malas noticias, no se esconda. Si usted no tiene las respuestas, haga un comunicado explicando por qué no sabe. Comuníquese con los medios lo más pronto posible.*
- *Si se le cita equivocadamente o un periodista usa datos equivocados, contáctelo inmediatamente y pida una corrección. Pero no quemé puentes con reporteros – algunas veces sus editores no permitirán que se cambie una historia y usted probablemente necesitará seguir trabajando con el reportero.*
- *Sea honesto. No cree expectativas no realistas y tenga la valentía suficiente para admitir sus errores públicamente. Recuerde que “sin comentarios” generalmente se entiende como admisión de culpa. Todos cometemos errores y el público admira a las personas que aceptan los suyos en lugar de negarlos o huir.*
- *No cuente completamente en los medios para comunicarse con el público. Produzca boletines impresos o electrónicos para sus electores para decirles lo que está haciendo en el parlamento.*
- *Recuerde que los periodistas no son siempre sus enemigos o sus aliados. El rol de los medios en una democracia liberal es promover el intercambio de ideas y el libre flujo de información.*
- *Monitoree todos los medios impresos y electrónicos, especialmente cuando haya sido entrevistado y después de llevar a cabo un evento en los medios.*

*Servicio y Rendición de Cuentas, Manual de Relaciones con los Electores, NDI-Macedonia, 2007.*

- **Elabore una lista de distribución de noticias.** Identifique a las organizaciones de noticias preferidas a nivel local y recopile las direcciones, números de teléfono y fax y nombres del personal apropiado, incluyendo los editores de asignación y los reporteros que probablemente cubran las historias políticas. Las buenas relaciones con los medios son críticas para hacer llegar las historias al público. Tener

varias listas de distribución de noticias puede ser útil también cuando se envían eventos de interés específico y actividades basadas en asuntos políticos específicos. Los periódicos pueden preferir comunicados de prensa más largos mientras que la radio, la televisión y otros medios electrónicos pueden preferir comunicados más cortos.

## 2.1 Boletín Informativo de la Oficina/Partido

Los boletines informativos de un representante electo y/o partido son una gran manera de comunicarse directamente con los electores,

transmitir un mensaje y reforzar los proyectos y prioridades que el legislador tiene para su distrito. Un boletín informativo no tiene que ser



la oficina local del partido, con uno o más de los oficiales electos a nivel local, o, cuando sea un distrito plurinominal, con los otros representantes electos del distrito. Si varios miembros del partido están trabajando en un proyecto similar

(por ejemplo, traer crecimiento económico a la región, iniciar un club de deportes local o realizar una gran encuesta de opinión en el distrito) un boletín compartido puede ayudar a impulsar estas actividades.

## 2.2 Cartas al Editor

Como demuestran los comunicados de prensa, los legisladores tienen la capacidad de marcar el tono y controlar los tiempos del ciclo de noticias. Una carta de un legislador al editor de un periódico, comentando sobre un tema importante o respondiendo a un artículo anterior, puede ser extremadamente valioso en este sentido. En muchos países, más personas leen las cartas al editor y los editoriales de opinión que cualquier otra parte del periódico. Una carta al editor bien redactada puede ayudar a contrarrestar una percepción negativa persistente, o ayudar a cambiar el foco de atención del público en el debate de un tema importante. Las cartas al editor pueden utilizarse para protestar sobre la posición de un oponente sobre un tema, protestar por una cobertura negativa en los medios o describir por qué un legislador votó de cierta manera o apoyó un proyecto en particular.



*Indonesia: Alcance Creativo a los Medios de Comunicación*

*Un legislador en Indonesia encontró difícil trabajar con representantes de los medios de comunicación, en parte porque no le era posible enviar comunicados y declaraciones lo suficientemente rápido. El problema se solucionó cuando el legislador comenzó a enviar mensajes de texto (SMS) para comunicar sus mensajes a los periodistas. Ahora envía una declaración a un periodista por SMS y generalmente es publicada el día siguiente. Esto le ha ayudado tanto a transmitir su mensaje como a construir relaciones con los periodistas.*

## 2.3 Editoriales de Opinión

Al igual que la carta al editor, el editorial de opinión es un ensayo o tesis corta que expresa un punto de vista sobre un tema importante. Los puntos de vista deben ser presentados claramente en el documento por el

representante, y no necesariamente tienen que ser apoyados por el periódico en el que se publica. Una opinión editorial es una declaración preparada por el representante electo en apoyo de su posición sobre un tema

y explicando el razonamiento que llevó a ese apoyo. Se utiliza generalmente para motivar a los votantes a que entiendan por qué el legislador apoya una actividad en particular y animar a los votantes a ver la situación de la misma forma. Es una buena idea

referirse específicamente al intercambio con los electores sobre el tema para demostrar que los puntos de vista expresados no son sólo del legislador sino también de sus electores.

### 2.4 Distribución de Volantes

Los volantes son simplemente documentos de una o varias páginas, generalmente impresos en sólo dos o tres colores. Los volantes son un medio no costoso utilizado para actualizar a los votantes sobre un tema de actualidad o para mantener a los electores informados sobre acontecimientos recientes en el gobierno central. Los volantes pueden distribuirse puerta a puerta o colocarse en lugares públicos. Los mismos pueden ser a veces de utilidad crítica para llegar a una audiencia específica. Si las actividades repercuten en un

barrio en particular o en un área específica del distrito electoral, asegúrese de concentrar el mensaje y utilizar la entrega de puerta a puerta para asegurar que todo el mundo comprenda por qué el legislador local apoya o rechaza el proyecto. Un buen volante puede incluir una foto del representante, su nombre en letras grandes, una serie de puntos cortos instando a la acción en el tema en cuestión, y un punto de contacto para referencia.

### 2.5 Programas Locales de Radio o Televisión y Anuncios de Servicio Público

Una buena estrategia de comunicación debe emplear varios métodos para hablar con y escuchar a los electores. Muchos oficiales electos pasan largos períodos de tiempo en la capital. Utilizar las estaciones locales de radio y televisión puede ayudar a los representantes a permanecer en contacto con los electores de su distrito.

Diversificar la estrategia de comunicación permite que más ciudadanos sepan de las actividades

del legislador. Una manera de enviar el mensaje por radio y televisión es a través de anuncios de servicio público. Un anuncio de servicio público es un anuncio no comercial dado en radio o televisión, que se transmite por el bien público. La idea es modificar las actitudes del público al elevar su conocimiento sobre un tema específico que afecta a la comunidad. Los anuncios de servicio público son generalmente muy breves, de no más de un minuto de duración. Diferentes medios de comunicación tienen

políticas diferentes sobre lo que califica como un anuncio de servicio público. Un anuncio de servicio público bien realizado puede aumentar el perfil del legislador y mostrar su compromiso con los temas que afectan a la comunidad.

Las entrevistas en televisión y radio son también de máxima importancia. Primero, desarrollan el reconocimiento del nombre con la audiencia y los votantes. Más aún, permiten al representante contar su historia y explicar por qué apoya o se opone a un tema, en sus propias palabras sin el filtro de los medios. Se brindan a continuación algunas sugerencias para tener en mente al realizar una entrevista en radio o televisión:

- **Prepárese.** Los legisladores deben hacer su tarea. Hable con el periodista con anterioridad para comprender qué preguntas se harán durante la entrevista. Esto establece una atmósfera relajada.
- **Conozca su mensaje.** Conozca los puntos que desea transmitir – y asegúrese de decirlos. No se limite a responder a las preguntas del entrevistador.
- **Sepa quién más estará presente en el programa con usted.** Haga todos los esfuerzos por ver el programa y al entrevistador, al menos una vez antes de aparecer en el mismo. Si usted sabe que usted se presentará con un oponente, tenga listos algunos puntos clave.



*Sierra Leona: Llegando a un Público más Amplio a Través de la Radio*

*Una buena estrategia de comunicación utiliza una variedad de métodos, y la radio es una buena herramienta a incluir cuando un legislador necesita ampliar su audiencia. Legisladores en Sierra Leona combinaron una audiencia pública con transmisión radial para llegar a la mayor cantidad posible de electores. Durante el foro invitaron a una estación local de radio para transmitir la reunión. Después del foro realizaron un programa de radio de 90 minutos con participación del público. Durante este programa respondieron preguntas de los votantes que no pudieron asistir al foro público. Los programas de radio fueron populares y le permitieron a los legisladores transmitir su mensaje y establecer contacto con una audiencia más amplia que si sólo hubieran realizado los foros públicos.*

- **Asegúrese de que el anfitrión tenga una biografía sencilla.** La impresión inicial de la audiencia sobre usted será determinada principalmente por lo impresionante que sea su biografía.
- **Permanezca confiado.** Recuérdese a usted mismo su propia experiencia, compromiso y autoridad.



## CAPÍTULO III. REALIZANDO CONTACTO DIRECTO CON EL PÚBLICO

Las actividades de contacto directo con el público son esenciales para una buena estrategia de relaciones con los electores. Los legisladores necesitan desarrollar la influencia necesaria para solucionar los problemas locales. Al aparecer frente a grupos de ciudadanos, los representantes pueden demostrar interés en las circunstancias y situaciones de sus electores y desarrollar un diálogo con sus electores. Este capítulo examina algunas de las actividades que los oficiales electos pueden utilizar para comunicarse con una audiencia más amplia y mejorar su perfil público.

### 3.0 Foros y Reuniones Públicas

Las reuniones públicas son un medio importante para desarrollar y mantener una identidad local en el distrito y transmitir el mensaje a los electores. El reunir a una audiencia diversa tiene sus retos. Del lado positivo, una reunión pública brinda al legislador la oportunidad de hablar con un gran número de ciudadanos al mismo tiempo. Esto le permite obtener una idea de primera mano sobre las actitudes, problemas y valores de la comunidad. Del lado negativo, los legisladores tendrán que enfrentarse a preguntas difíciles (y quizás hostiles), o ser inundados con el tipo de solicitudes que pueden ser imposibles de cumplir para un servidor público.

Al estructurar un foro público, la planificación del mismo es importante y existen varias formas de hacerlo. Algunos legisladores viajan regularmente a sus distritos durante los recesos legislativos, mientras que otros celebran reuniones semanales en lugares seleccionados. A continuación se presentan algunos factores básicos que deben considerarse al planificar el calendario de reuniones:



*Liberia: Solicitando Apoyo de Grupos Locales*

*La limitada infraestructura de transporte en Liberia constituye es un reto que dificulta a los legisladores mantenerse en contacto con distritos lejos de la capital, Monrovia. Es difícil realizar audiencias públicas y los costos de llegar a áreas locales pueden ser demasiado altos. Algunos legisladores han encontrado que es esencial buscar ayuda de ONGs locales. En el condado de Bassa, el Movimiento de Ciudadanos Preocupados de Bassa (BCCM) le ayudó a legisladores a planear y realizar un foro público. BCCM identificó la sede del evento, se encargó de la logística antes, durante y después del evento y publicitó el foro. Con la ayuda de BCCM, el foro fue todo un éxito y contó con la participación de más de 100 ciudadanos.*

- ¿Cuántas y dónde? Un representante que sea activo debe desarrollar algún tipo de calendario

regular para reuniones públicas a través del distrito. El tamaño, el número de electores con el que necesita reunirse y las características geográficas del distrito probablemente determinarán su calendario, así como la disponibilidad de recursos. En muchas áreas rurales, las influencias del clima y de la temporada afectarán el cuándo y cómo puede uno viajar. Al planificar estos viajes, los legisladores deben reunirse con su equipo y revisar aquellas áreas que puedan ser prioritarias. ¿Hay algún lugar que el legislador no ha visitado nunca, un lugar que está experimentando cambios rápidos o un lugar que sufre una condición persistente que puede eliminarse con el esfuerzo adecuado? Estos lugares deben convertirse en los primeros blancos en la gira del legislador.

¿Enfoque en un problema o tema

#### *Yemen: Anunciando Reuniones Públicas en la Radio*

*Un legislador en Yemen combinó sus habilidades para hablar en público con su conocimiento de la radio y comenzó a transmitir un programa de radio algunas semanas antes de cada visita a electores. En los programas compartía detalles de la visita, incluyendo la fecha, el lugar y los eventos públicos que tenía planeado realizar. Como se mencionó en el Capítulo II, la radio puede ser un medio eficaz para llegar a una audiencia más amplia. Sin un equipo en su distrito y sin la habilidad de viajar frecuentemente, el legislador tenía el doble reto de tratar de anunciar su visita con fondos limitados y la necesidad de asegurar poder contactar al mayor número posible de ciudadanos en cada visita. Con su programa de radio solucionó ambos problemas y al mismo tiempo elevó su perfil público.*

general? Los legisladores tendrán que decidir si sus reuniones públicas deben enfocarse en un solo problema (tales como preguntas sobre pensiones o mejoría de carreteras y sistemas sanitarios) o si sus viajes estarán totalmente abiertas a discusiones generales (tales como analizar la sesión parlamentaria más reciente o escuchar a los electores hablar sobre diferentes temas locales). Generalmente, las discusiones sobre temas específicos atraen menos personas, pero posiblemente producen una audiencia más seria. También llamará la atención de los medios en una localidad más grande y limitará el número de comentarios innecesarios sobre temas no relacionados en absoluto con la labor del representante como oficial electo. Sin embargo, en pueblos pequeños y aldeas rurales, un foro abierto puede ser más apropiado si el representante no visita el área con frecuencia o si la comunidad no está acostumbrada a recibir visitas de los miembros de la "clase política". En muchos pueblos y aldeas, los ciudadanos normales pueden agradecer la oportunidad de asistir a la reunión y hablar sobre una variedad de temas que afectan sus vidas, además de que los medios locales pueden darle al evento cobertura excepcional solamente porque el legislador se tomó el tiempo para presentarse.

**Anunciando la Reunión:** Asegúrese de anunciar la hora y el lugar de la reunión con tiempo suficiente antes de su llegada, pero no más de dos o

tres semanas antes. Si es posible, miembros del equipo o voluntarios locales deben comenzar a poner carteles en lugares públicos y carteleras o a colocar pequeños avisos en el periódico local, de ocho a diez días antes del evento. Otra idea es ir de puerta en puerta con volantes. A menudo, solamente el notificar a la prensa local sobre el propósito de la visita genera cobertura gratis en los medios. Asegúrese de informar a los medios de la importancia de la visita. Independientemente de cómo decida el legislador anunciar la visita, es importante promocionar el evento y hacer circular los detalles. Si la visita es una gira diseñada para escuchar y obtener una mejor idea de los problemas de la comunidad, asegúrese de informar a la prensa de su propósito. Después de distribuir el comunicado de prensa, el personal debe telefonar a los periódicos locales y a los reporteros para recordarles de la próxima visita. Aun si la asistencia a la reunión es pequeña, una nota que haya sido muy anunciada resalta el hecho de que la reunión se llevó a cabo y de que el representante se tomó el tiempo para visitar la comunidad. Recuerde utilizar las estrategias de comunicación desarrolladas en el Capítulo II.

**Movilizando el Apoyo Local:** El organizar reuniones y planificar eventos puede consumir mucho tiempo. Otros deberían ayudar con la tarea. Alcaldes, concejales locales, ONGs y miembros de facultades universitarias pueden

generalmente reunir a los ciudadanos con sus representantes de una forma más organizada y coherente que alguien tratando de organizar una reunión por medio de una serie de llamadas telefónicas de larga distancia. Cuando hay otra organización patrocinando un evento local, el nivel de credibilidad local del legislador se eleva inmediatamente. Esto también puede dar una mejor idea del tipo de personas que asistirán, basándose en las afiliaciones del organizador local. Al visitar a un grupo o a una comunidad que potencialmente está en fuerte desacuerdo con los puntos de vista del legislador, el mismo debe tomar algunas medidas para conocer mejor a la audiencia. Su equipo o voluntarios locales deben tratar de obtener la mayor cantidad posible de información sobre el grupo. Si se trata de una ciudad nueva para el representante, realice una investigación llamando por teléfono a determinados oficiales de la ciudad que pertenecen al mismo partido que el legislador, o a periodistas locales para obtener una idea mejor de la escena política local. Por último, alguien debe llegar un poco antes del inicio de la reunión (generalmente media hora antes de la presentación del representante) para hacer preguntas a los participantes presentes y adquirir una idea de hacia dónde se dirige la conversación. Si el legislador va a dirigirse a una audiencia hostil, es mejor tener información previa para

prepararse y considerar cambios de táctica.

La Reunión y el Moderador: Una reunión pública exitosa requiere una discusión viva y enfocada, facilitada tanto por el oficial electo como por un moderador. Escoger el moderador correcto para guiar la discusión es sumamente importante en cualquier visita. El moderador puede ser una figura de los medios, el líder de un grupo local de incidencia o inclusive un miembro de su equipo. El moderador debe



**Afganistán: Discutiendo las Necesidades de Desarrollo**

*Al realizar reuniones públicas, es esencial desarrollar un diálogo de doble vía con los electores. Las reuniones públicas son buenas ocasiones para compartir información con los electores, pero serán mucho más productivas si el legislador escucha cuidadosa y sinceramente a los ciudadanos. En Afganistán, los concejales provinciales son los responsables de desarrollar los planes de desarrollo de sus comunidades. En esta fotografía, un concejal de la provincia de Laghman le pide a sus electores que compartan sus opiniones sobre las mayores prioridades de desarrollo de la provincia. Después de la reunión, el legislador tenía una mejor idea de las prioridades de los ciudadanos y pudo incorporarlas en el plan que desarrolló.*

presentar el tema de discusión, notificar las reglas para preguntas y respuestas y establecer el tiempo de duración de la reunión. Asegúrese de que el moderador puede ejercer un control firme sobre los procedimientos y, si es necesario, jugar el papel del “chico malo” si la discusión se torna fuera de control. El legislador no es quien debe interrumpir o detener a una persona ruda, o a una persona que esté haciendo demasiadas preguntas. Deje esa función a alguien que no sea un oficial electo y así no aparecerá en los periódicos al día siguiente si la reunión se vuelve hostil. Un legislador debe lucir diplomático, con tacto y calmado frente a la presión. Por último, cinco a diez minutos antes de terminar la reunión el moderador debe recordar a los asistentes que el evento está a punto de terminar. Este anuncio por parte del moderador protege al legislador de dar la apariencia de interrumpir a alguien o de rehusar contestar más preguntas.

- **Discurso de Apertura:** Cuando se brinda un mensaje de apertura, el mismo debe mencionar brevemente el tema del foro público. Por ejemplo, si el legislador ha venido a brindar un resumen de la última sesión del parlamento, el mismo debe limitar la discusión a tres temas claves. El discurso debe mostrar también que se tiene un conocimiento bien estudiado de los temas que van a presentarse al público. Claro está que el tipo de audiencia será la clave principal

para definir el estilo de la presentación. Un legislador no quedaría muy bien si utilizara el mismo estilo para dirigirse a una asociación de abogados que a un grupo de personas mayores retiradas. Prepárese para discutir problemas y no simplemente reciclar retórica de campaña. Será mucho más apreciado como orador si está preparado para discutir los problemas con la audiencia y hacerlo en un estilo que la audiencia pueda entender y compartir.

- **Responsabilidades Logísticas:** Antes del discurso de apertura, haga que alguien pase una hoja de registro de firmas entre la audiencia o coloque una hoja de registro en una mesa en el lugar de entrada. Claro está que no en todas las culturas las personas se sienten cómodas dando sus nombres, direcciones y teléfonos a los políticos; esto es aún más cierto cuando las personas tienen pensado hacer preguntas difíciles durante el evento. Haga que el registro sea más o menos voluntario, pero recuerde que al tener esta información el legislador o su equipo pueden enviar cartas de agradecimiento a los asistentes. En países donde la mayoría de los votantes aún no están acostumbrados a recibir una comunicación de un miembro del gobierno, una pequeña nota agradeciéndoles su asistencia refuerza el mensaje de que al legislador le interesan los problemas de sus electores y de que no los ha

olvidado al continuar a la siguiente comunidad.

- **Segmento de Preguntas y Respuestas:** Tanto si el viaje es una gira a través del distrito o de solamente un destino para discutir un solo tema, trate de considerar una reunión pública como una forma de diálogo con los electores. Compartir información sobre temas importantes y sobre las actividades legislativas puede ser útil, pero una reunión pública no es un debate y no es el lugar apropiado para dar conferencias o lecciones a una audiencia. Trate de ser un buen oyente. Busque comprender antes de ser comprendido. Haga que algún miembro del equipo o voluntarios tomen nota en secciones clave y realice preguntas de seguimiento cuando se toquen temas importantes.

### Sugerencias para el Éxito de su Presentación

- **Invite a hablar a los Participantes Callados:** Al aceptar preguntas, el moderador y el legislador deben observar a la audiencia y animar a aquellas personas que claramente tienen deseos de hablar pero aparentan tener miedo de hacer preguntas. En algunos foros públicos los organizadores de la reunión entregan a los participantes lápices y pequeñas tarjetas donde pueden escribir sus preguntas. Estas tarjetas se recogen y se entregan directamente al oficial que las responderá. Esta práctica logra dos cosas importantes: Primero, anima a

participar a las personas que de otra forma podrían sentirse nerviosas al hablar en público. Segundo, permite al moderador desviar la conversación si la misma está siendo monopolizada por algún individuo en particular.

- **Evite Hacer Campaña y Dar Lecciones:** Todo legislador debe aclarar desde el discurso de apertura que se encuentra allí como servidor público para escuchar a los ciudadanos, responder preguntas y discutir temas. Esto no es una reunión de campaña. Evite provocaciones, intencionales o accidentales. Si algún individuo está molesto con relación a un tema de políticas públicas o hay un miembro de un partido rival interrumpiendo deliberadamente, trate de no molestarse o responder a gritos. Responda la pregunta, deténgalos amablemente y haga que el moderador no tome sus preguntas siguientes. Si un oficial electo logra silenciarlos de forma profesional y el moderador es capaz a desviar la conversación hacia una dirección más apropiada, la audiencia puede sentir tanto alivio como el legislador.
- **Recomiende Preguntas Cortas:** Durante el período de introducción, el moderador debe aclarar las reglas para la sesión de preguntas. Se le debe permitir a los participantes hacer sólo una pregunta a la vez y las preguntas deben ser breves y concisas. Algunos participantes pueden ser

apasionados sobre el tema que están tratando y hablan largamente antes de hacer la pregunta en cuestión. Algunas veces una pregunta de interés general puede quedar sepultada bajo una declaración confusa y deshilvanada. En este caso, sería sabio interrumpir al que habla y pedirle que repita su pregunta. Recuerde que si el que pregunta es hostil, quien interrumpa al que pregunta y lo lleve a regresar al punto, debe ser el moderador y no el legislador.

- **Acepte Críticas del Público:** No a todo el mundo le agrada el legislador, su partido o sus puntos de vista sobre los temas que se están tratando. En un foro público esto está prácticamente garantizado. Si el representante cree que algunos comentarios críticos tienen mérito, quizás desee admitirlos y esperar que la audiencia aprecie la muestra de honestidad. Trate siempre de convertir la crítica en una oportunidad para solucionar problemas de forma constructiva. Si alguien se queja de que un legislador no ha sido eficaz ayudando a reducir las tasas de desempleo, pregúntele qué debería hacerse. Generalmente no tendrán ninguna idea. Esto permitirá al legislador demostrar su disponibilidad para escuchar y, al mismo tiempo, demostrarle a los críticos lo difícil que resulta solucionar ciertos asuntos en el gobierno.

## Lista de Cosas a Considerar al Organizar un Foro Público

### Antes de la Reunión

- Lugar
  - Encontrar un salón adecuado
  - Reservar el salón
  - Visitar el lugar para hacer arreglos necesarios
  - Establecer dónde se va a sentar la gente (moderador, legislador, ponentes invitados, ciudadanos, medios)
- Anuncios
  - Prepare un anuncio sobre el lugar, hora y tema de la reunión
  - Publique el anuncio en lugares visibles
- Investigación
  - Busque información sobre participantes y problemas potenciales en el área donde se llevará a cabo la reunión
  - Llame a funcionarios de la ciudad, ONGs y líderes comunitarios para preguntar sobre problemas locales de actualidad
- Medios de comunicación
  - Prepare un aviso a los medios para invitarlos a la reunión pública
  - Envíe el aviso a todos los medios, tanto locales como nacionales
  - Llame a los medios para recordarles sobre el evento
- Moderador
  - Identifique al posible moderador que dirigirá la reunión
  - Explique al moderador qué se espera de él o ella:
    - § Abrir la sesión de preguntas y comentarios
    - § Facilitar la reunión
    - § Interrumpir a los participantes si sus comentarios son demasiado largos o si su discusión está fuera de lugar

### Durante la Reunión

- Medios de Comunicación
  - Preparar una lista de inscripción para los reporteros presentes
  - Preparar un comunicado de prensa resumiendo la reunión pública
  - Distribuir el comunicado de prensa a los representantes de los medios
- Lista de Participantes
  - Prepare una lista de inscripción para los participantes
  - Circule la lista entre los participantes para que proporcionen su información, incluyendo información de contacto
- Minutas
  - Encargar a alguien tomar notas durante la reunión para referencia futura
- Fotografías
  - Traer una cámara a la reunión
  - Encargar a un voluntario o miembro del equipo que tome fotografías

### Después de la Reunión

- Medios de Comunicación
  - Llamar a los representantes de los medios que asistieron para preguntar si necesitan información adicional
  - Proporcionarles fotografías de la reunión
- Seguimiento
  - Si el legislador acordó proporcionar información, escribirlo y enviarla directamente al ciudadano que la solicitó

### 3.1 Visitando Electores y Recorriendo el Distrito

Algunos legisladores encuentran que es útil organizar viajes a través de regiones claves de su distrito y realizar diferentes reuniones en un corto período de tiempo. Al planificar estos recorridos, asegúrese de reunirse con un amplio espectro de grupos de intereses y publique su calendario a través de los medios locales. Considere también solicitar la ayuda de los oficiales locales del partido o a ONGs locales en la organización de su recorrido. Esto ayuda con la organización básica y la logística pero, más importante aún, los oficiales locales y las ONGs tienen una idea mucho mejor sobre la clase de temas que interesan a los votantes y sobre las actitudes populares hacia un partido o una ideología en particular.

Durante su tiempo en la región, los legisladores quizás deseen también fijar encuentros con electores en lugares específicos (llamados también “clínicas” o “cirugías” en algunos países). Asegúrese de anunciar el lugar, la fecha y la hora. Elija lugares donde el pueblo acostumbre reunirse, tales como pubs, cafés o plazas públicas. Varias reuniones de este tipo pueden planificarse a través del día. A falta de una oficina de distrito, realizar



*Malawi: Realizando “Días de Encuentro Social”*

*En Malawi, un legislador realiza “Días de Encuentro social” ocho veces al año en diversos lugares dentro de su circunscripción. El legislador invita a líderes tradicionales, líderes religiosos y al público en general para danzas típicas, fútbol, comida y reuniones públicas informales. Esto le permite al legislador interactuar con sus electores en un contexto divertido y relajado y al mismo tiempo tener la oportunidad de escuchar las preocupaciones de la gente y mantener contacto con líderes locales de importancia.*

estas “clínicas” de forma regular puede ayudar a transmitir el compromiso a largo plazo del legislador con sus electores.

### 3.2 Eventos Especiales y Actividades en Días Festivos

El utilizar eventos especiales para llegar a los electores es una práctica normal de los legisladores en muchos países. Los eventos especiales y las actividades en días festivos permiten a los legisladores la oportunidad de conversar informalmente con los ciudadanos de su distrito, desarrollar el

conocimiento de su nombre y mejorar el perfil de su partido. Las ferias estatales, festivales agrícolas, eventos comunitarios y desfiles son grandes eventos que pueden aprovecharse. Generalmente los políticos utilizan los días festivos para ponerse en contacto con sus votantes. Los días de fiesta

brindan una excelente oportunidad de reunirse con las personas cuando no están tan ocupados como durante sus

días laborales y están posiblemente de mejor humor.



#### Nigeria: Participando en Ferias de Salud

Con dos a cinco millones de nigerianos infectados, se estima que Nigeria tiene la tercera tasa de prevalencia de VIH/SIDA en el mundo. Los miembros de la Asamblea Nacional de Nigeria han encontrado maneras de involucrar a ciudadanos comunes en un diálogo con el gobierno sobre VIH/SIDA y los otros problemas de salud que aquejan a sus comunidades.

Para educar a sus electores sobre VIH/SIDA y escuchar sobre sus mayores preocupaciones en cuestión de salud, la Representante Jumoke Okoya-Thomas organizó una feria de salud en su distrito en Lagos, Nigeria. Más de 400 personas asistieron al evento. A pesar de que la discusión se centró principalmente sobre la educación sobre el VIH/SIDA, la Hon. Okoye-Thomas también aprendió que los ciudadanos quisieran ver un mejor tratamiento para la malaria y la diabetes.

### 3.3 Ferias de Empleo

Probablemente muy pocas cosas en la vida tienen más posibilidad de ganar la lealtad de un elector que la de ayudarlo a conseguir empleo. Un número de legisladores en una variedad de países ha ayudado a poner en contacto a electores en busca de empleo con compañías y otras entidades que necesitan contratar nuevos empleados. Las ferias de trabajo son quizás uno de los medios más inteligentes. Al reunir diversos grupos de empleadores regionales y

organizar una feria de empleo, los legisladores están empoderando a sus electores, ayudando a los empleadores y ayudando también a estimular la economía local. El patrocinar un concurso para trabajo de verano entre jóvenes estudiantes o ponerlos en contacto con centros de capacitación son otras maneras de hacer que los jóvenes se interesen en el partido y la política en general, y al mismo tiempo ayudarles a obtener experiencia profesional.

### 3.4 Cómo Formar un Comité Asesor

Si a los representantes les interesa obtener información experta o

especializada sobre un electorado en particular, pueden considerar el formar

un comité asesor. Un buen comité asesor, práctica común en los Estados Unidos y en muchos países de Europa, debe comprender un grupo variado de personas que estén interesadas en un tema en particular o en una colección de temas y a los cuales se les asignan entonces tareas específicas, tales como preparar recomendaciones, realizar investigaciones, hablar con los electores u organizar eventos.

Supongamos que un representante desea mejorar la calidad de la calle principal de un pueblo pequeño dentro de su distrito. Para poder desarrollar este proyecto el legislador puede primeramente reunir un comité asesor de vendedores locales, dueños de negocios, dueños de edificios, grupos de preservación histórica, organizaciones de turismo, dueños de hoteles y restaurantes y ciudadanos interesados. El comité entonces puede dedicarse a preparar un plan maestro para la calle, buscar fondos para las mejoras públicas, escribir cartas a los políticos regionales y locales solicitando ayuda o preparando informes que muestren las cualidades únicas de la zona.

Cuando los legisladores nacionales tengan la oportunidad de solicitar el apoyo al proyecto por parte de los ministros del gobierno, gracias a este comité estarán equipados con información valiosa, datos claros y fuertes, apoyo vocal e información profesional. Al involucrarse en el proyecto, el comité asesor tendrá un interés propio en el éxito del mismo, y los individuos que lo componen pueden convertirse más tarde en

aliados útiles en otros proyectos políticos claves en el distrito, incluyendo campañas de reelección.

### 3.5 Recorridos por la Legislatura y Otras Actividades

En una sociedad democrática, los oficiales electos deben apoyar actividades que fortalezcan la idea de que el gobierno está al servicio del pueblo. Populares en muchos lugares del mundo, los recorridos por la legislatura y las oficinas del gobierno ayudan a las personas a involucrarse en el proceso político. El permitir a los electores visitar la oficina del legislador, conocer a los miembros del equipo y hacer preguntas le brinda una cara humana a la legislatura. Muchos electores recordarán su visita a la oficina legislativa durante muchos años y esta familiaridad traerá consigo el regalo adicional de la lealtad a ese político en particular, si no al partido, que patrocina dicho viaje.



*Macedonia: Abriendo las Puertas a la Juventud*

*En muchos países, las legislaturas han dado el paso adicional de no sólo crear procesos de funcionamiento abiertos y públicos, sino de también abrir sus puertas al público directamente. Algunos países tienen días en los que el parlamento está abierto para todos y los ciudadanos pueden pasearse por los pasillos, sentarse en las mesas de comisión y tener la experiencia de estar en el parlamento. Esto va más allá de un recorrido normal. En Macedonia, por ejemplo, el parlamento se abrió a los niños del país y proporcionó transportación para que niños de edad escolar visitaran las instalaciones parlamentarias para un día de educación sobre el parlamento, su funcionamiento y qué puede hacer el parlamento por ellos.*

### 3.6 Cómo Realizar Sondeos de Opinión y Estudiar las Necesidades de los Electores

#### Sondeo de Opinión Pública

Los sondeos de opinión pública les proporcionan a los legisladores y a los partidos políticos información valiosa sobre las necesidades y prioridades del distrito y las percepciones de sus ciudadanos. Los legisladores son los representantes del pueblo de sus circunscripciones y, como tales, es vital

que estos representantes conozcan el pensamiento de sus electores y cuáles son sus preocupaciones. Algunas veces lo que los representantes y sus partidos creen que es una prioridad urgente puede corresponder sólo vagamente a las preocupaciones de sus votantes en ese momento.

Uno de los beneficios de los estudios de opinión pública es que permite al ciudadano conocer que su opinión es importante y que forma parte del proceso de gobierno. Realizar encuestas puede ser algo sencillo, como entregar a los electores un cuestionario de una página sobre sus preocupaciones principales, o de mayor complejidad, dependiendo del tipo de información que el legislador esté buscando. Si los legisladores intentan reunir información realmente científica, la mejor opción sería una investigación hecha por una firma de encuestas independiente. Esto puede brindar respuestas más honestas a preguntas que pueden ser difíciles, incluyendo aquéllas relacionadas con el desempeño de la labor del legislador o una posición específica ante un tema.

### ¿Cuantitativa o Cualitativa?

Las encuestas de opinión pública pueden ser cuantitativas o cualitativas. A continuación se describen ambas:

**Encuestas Cuantitativas:** Una encuesta cuantitativa requiere entrevistar a un gran número de individuos utilizando un cuestionario fijo. Los entrevistados responden “sí o no” a las preguntas o simplemente escogen de una lista de respuestas. Al compilar las respuestas obtenidas de estos cuestionarios, puede deducirse cómo piensa sobre un tema un porcentaje dado de electores. La ventaja de una encuesta cuantitativa es que puede ser fácil de diseñar. Sin embargo, la desventaja es que para obtener resultados que sean estadísticamente válidos (precisos) se

requiere entrevistar a un gran número de personas, las cuales deben ser elegidas al azar. Esto puede ser costoso y tomar mucho tiempo.

**Encuestas Cualitativas:** Las encuestas cualitativas requieren métodos de sondeo menos estructurados, tales como entrevistas de forma libre o discusiones de grupos focales. Las preguntas son generalmente de respuesta abierta y las personas entrevistadas responden con sus propias palabras. La investigación cualitativa formal puede ser más difícil de diseñar y no brinda resultados numéricos fáciles, pero permite un examen más profundo de las opiniones del público. En esencia, pregunta “por qué” la persona se siente de cierta manera sobre determinado tema. Puede conducirse una investigación cualitativa informal de forma regular, simplemente hablando con los electores y reuniéndose con grupos de personas para discutir temas importantes.

Las discusiones de grupos focales, una forma relativamente común de investigación cualitativa, requieren reunir un pequeño grupo de individuos (generalmente no más de 10) del grupo demográfico meta. Cada miembro del grupo debe ser elegido de forma aleatoria. Se le hacen preguntas al grupo sobre una guía de preguntas relacionadas a un tema específico. Se toman notas detalladas y, una vez que se han realizado varias discusiones, el legislador o su equipo revisan los resultados y sacan conclusiones sobre cómo se sienten los electores sobre los temas en cuestión.

## ¿Qué se Considera una Buena Encuesta de Opinión Pública?

Una buena encuesta de opinión pública interroga a una amplia muestra de personas, brindándole una oportunidad al miembro promedio de la comunidad a que “se escuche su voz”. Generalmente, mientras más sencilla sea la encuesta, mejor será; por lo tanto, evite los cuestionarios demasiado largos. Recuerde que por cada pregunta adicional después de las primeras 8 ó 10 preguntas, el entrevistado comienza a perder interés y comenzará a apresurarse en responder, lo cual corrompe la información final. El método más común de encuestas es el de las entrevistas frente a frente, pero éstas pueden reemplazarse con entrevistas telefónicas que llevan menos tiempo e implican un ambiente más controlado. Las encuestas frente a frente pueden realizarse de dos maneras:

**Entrevista en Persona:** La entrevista en persona se realiza a través de una serie de preguntas y respuestas. Está moderada por un entrevistador que es generalmente un empleado o voluntario del legislador o de su partido. El entrevistador hace preguntas específicas y dirige la discusión sobre el tema en cuestión.

**Encuesta Auto-Administrada:** En una encuesta auto-administrada, se le entregan a los ciudadanos formularios que deben llenar y devolver una vez que hayan contestado las preguntas.

El que los legisladores decidan utilizar la técnica de entrevista en persona o la

encuesta auto-administrada depende de las circunstancias y del razonamiento para realizar la encuesta. Mientras más temas, detalles o sutilezas se deseen, más necesario será utilizar la técnica entrevista en persona. Si la encuesta es estrictamente para medir el apoyo a un tema específico conocido a través de todo el distrito, puede utilizarse la encuesta auto-administrada.

**KISELA VODA**  
YOUR MP STOJAN STOJANOVSKI CARES ABOUT YOU!!!!

Your MP, Stojan Stojanovski would like to hear what you have to say. My party and I are personally interested in you and your opinion. We want to know what the most important thing is for you so that we can do a better job for you.

**How do you obtain information?**

- From daily newspapers
- Listening to radio
- By watching TV
- Talking to colleagues from the workplace
- Talking in a coffee shop
- Nothing from the above

**In what order would you put priorities of the representatives who represent you:**

- Opening new working places
- Fight against corruption
- Reduction of taxes
- Nothing from above
- 

**How satisfied are you of the care of the authorities towards:**

**a) Pensioners**

- Bad
- Good
- Excellent

**b) Garbage removal**

- Bad
- Good
- Excellent

You proposals, comments, concerns:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Please send or drop off questionnaire to my Constituency office at:  
Promajsha br. 67, 1 000 Shogje  
Tel/Fax: 020677-777

### Macedonia: Ejemplo de Cuestionario Corto

Este cuestionario de Macedonia es una manera sencilla de preguntar la opinión de los ciudadanos. Incluye preguntas específicas así como un espacio abierto para que los ciudadanos compartan sus opiniones, y proporciona claramente información de contacto. A menudo un cuestionario como éste se distribuye a través de la oficina de distrito y también incluye preguntas sobre la experiencia del ciudadano con la oficina de distrito y su opinión sobre la solución que se le dio a su problema.



## CAPÍTULO IV. SIRVIENDO A LOS ELECTORES A TRAVÉS DE OFICINAS DE DISTRITO

Las oficinas de distrito pueden ayudar a simplificar los servicios a los electores y a mejorar la eficiencia de las actividades de alcance a los electores. Este capítulo estudia alguna de las cosas que deben considerarse al instalar una oficina de distrito y describe varias herramientas para mejorar la imagen de la oficina y la calidad de los servicios a los electores. Aunque muchas de estas herramientas se utilizan mejor a través de una oficina de distrito, pueden ser útiles también a los legisladores que no cuenten con una oficina de distrito.

### 4.0 Cómo Establecer una Oficina de Distrito

En muchos países los legisladores llevan a cabo sus relaciones con los electores sin utilizar oficinas de distrito u otros sitios designados para facilitar la interacción entre los legisladores y los electores. En estos países las reuniones entre legisladores y ciudadanos se realizan en hogares, oficinas, cafés y otros lugares.

En algunos países los legisladores cuentan con presupuestos para instalar oficinas de distrito, cerca de sus electores. Estas oficinas cuentan con empleados diferentes a aquéllos de la capital y, generalmente, con recursos financieros diferentes para comprar equipos de oficina, pagar el salario de los empleados y realizar actividades de contacto. A menudo la legislatura provee fondos para las actividades de relaciones con los electores y los brindan a cada legislador individual o a cada partido (que esté representado en la legislatura), los cuales determinan entonces cómo utilizar estos fondos. La oficina de distrito puede ubicarse en un local independiente o dentro del edificio municipal. A veces se encuentra dentro de la oficina local del partido, aunque esta situación no es ideal. Es importante que el legislador, cuando sea posible, evite la

percepción de que la oficina de distrito tiene una afiliación partidaria específica. Sin tomar en cuenta dónde esté localizada, todos los electores, incluyendo aquellos que votaron por el legislador y su partido y aquéllos que no, necesitan sentir que es un lugar cómodo para visitar y discutir sus preocupaciones.

Las oficinas de distrito bien administradas pueden aumentar la visibilidad del legislador en su distrito y transmitir un sentido de permanencia

#### *Kosovo: Necesidad de Tener Oficinas de Distrito*

*“Hoy más que nunca estoy convencido de que debo abrir una oficina de distrito.” – Legislador del PDK de Shtime en Kosovo*

*Muchos legisladores colocan sus oficinas de distrito en oficinas locales del partido por razones económicas (cuatro de cada siete oficinas de distrito en Kosovo se abren de esta manera). Algunos legisladores apoyan la idea de abrir oficinas separadas (un representante en Podujeva rentó una oficina y otras dos oficinas se encuentran ubicadas en edificios de la asamblea municipal). Estos legisladores creen que es importante separar sus cargos dentro del partido de su trabajo como miembros del parlamento.*

sobre la participación del legislador en la comunidad. Al brindar un lugar permanente donde realizar reuniones con los electores, y un punto donde centralizar el trabajo de los casos especiales o las solicitudes de ayuda por parte de los ciudadanos, pueden ayudar a que las actividades de relación con los electores sean más eficientes. El resto de este capítulo analiza las herramientas y técnicas

para mejorar las operaciones de la oficina y resalta varias actividades de comunicación y de contacto que se conducen generalmente desde estas oficinas. Aunque están dirigidas a las oficinas de distrito, la mayoría de estas técnicas y materiales pueden adaptarse fácilmente a las necesidades de cualquier legislador, tenga o no oficina de distrito.

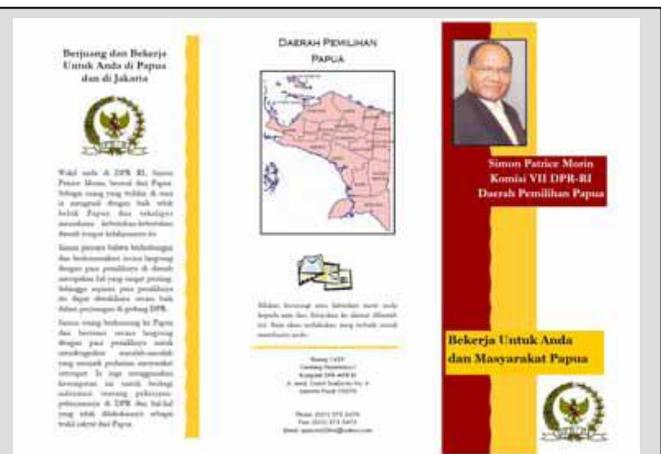
### 4.1 Folleto de la Oficina

Un folleto breve puede ayudar a transmitir una primera impresión positiva sobre el legislador. Estos folletos son generalmente volantes u hojas sueltas que permiten al legislador presentarse a sí mismo y sus actividades y a explicar qué hace un representante electo. Un buen folleto de oficina no necesariamente tiene que ser costoso. Tanto si se crea un simple volante de una página como una detallada publicación en papel satinado, existen ciertos elementos que pueden ayudar a producir el documento adecuado para cualquier oficina.

Contenido de un Folleto Profesional: Un buen folleto debe contener algunos (si no todos) de los siguientes elementos:

- Una biografía básica y/o un mensaje de presentación del representante;
- Información de contacto esencial;
- Fotografías del representante en la capital y en el distrito;
- En los casos en que el legislador represente a una localidad geográfica específica, mapas u otras imágenes visuales del área representada;

- Un mensaje breve agradeciendo a los votantes por su confianza y por permitir al legislador el privilegio de representar a su circunscripción. El folleto de la oficina es también el lugar para que el legislador cuente a sus electores qué motivó su deseo de servir. Explique por qué le interesó el servicio público, qué temas son de primera importancia



Indonesia: Folleto de una Oficina de Distrito

El Sr. Simon Patrice Morin, legislador de Indonesia, desarrolló este folleto detallado para presentar a los ciudadanos información sobre sí mismo y su oficina de distrito. Se dobla perfectamente en tres e incluye su fotografía, una biografía concisa información de contacto de la oficina y un mapa de su distrito.

en la agenda del legislador y qué se ha hecho para ayudar a los electores y al distrito en general.

- Una lista básica de los tipos de servicios que el legislador y su equipo brindan o de las áreas en las que el personal puede prestar asistencia. Este folleto debe intentar informar a los electores sobre cómo los legisladores los ayudan a resolver sus problemas y mencionar sus áreas de experiencia. De los retos que se confrontan al producir un folleto, el listar los tipos de servicio que se ofrecen en la oficina siempre resulta

ser el más difícil. Generalmente los electores poseen muy poco conocimiento sobre lo que realmente hace un representante electo y qué tipo de actividades constituyen los “servicios a electores”. El crear una lista corta de los servicios que brinda la oficina e incorporarla al folleto como ejemplo ayuda a eliminar el sentimiento de arbitrariedad creado por situaciones en las que el representante o su equipo no pueden ayudar a alguien con un problema.

## 4.2 ¿Quién Hace Qué? Asistentes de Oficina y Especialistas

En política, la primera impresión cuenta. Una primera y duradera impresión de cualquier representante electo se hace con frecuencia cuando los electores se relacionan directamente con el legislador o con su equipo. Todo el personal que trabaja en la oficina de distrito debe ser profesional y cortés.

Un asistente de oficina eficaz puede asegurar que la oficina funcione bien y mantenga una imagen positiva en la comunidad. Toda persona contratada debe tener las habilidades necesarias para el puesto o estar dispuesta a aprender. Los deberes específicos de un asistente de oficina serán diferentes en cada oficina, pero deberían incluir al menos algunos de éstos: administrar la oficina; ayudar a los ciudadanos a contactarse con las oficinas de gobierno apropiadas; coordinar reuniones; mantener un historial de las reuniones y solicitudes de los ciudadanos; ayudar con llamadas telefónicas y otra correspondencia con

los ciudadanos; organizar reuniones públicas y otras actividades a las que asistirá el representante; organizar conferencias de prensa y redactar comunicados de prensa; y cuando sea apropiado ayudar al legislador a informar al partido sobre su trabajo con los electores

Si es posible, contratar expertos profesionales para afrontar las preocupaciones de los ciudadanos puede hacer una gran diferencia. Ayuda grandemente el brindar una lista básica de quién puede hacer qué, además de la lista de servicios básicos que el equipo del legislador puede ofrecer a los electores. Primero, muestra visión y planificación por parte del legislador. Segundo, permite un contacto fácil y puntos de referencia para correspondencia de seguimiento y reuniones futuras. Por último, informa a los electores sobre las áreas de experiencia específicas de los miembros del equipo. El asignar

funciones específicas al personal compartimentaliza y solidifica quién a la larga es responsable de qué, lo cual

hace a la oficina más responsable ante el público.

#### Maneras Alternativas de Conseguir Personal Para Trabajo con Electores

Cuando es imposible contratar personal para trabajo con electores, considere algunas alternativas:

- Pídale a sus simpatizantes que voluntaricen su tiempo. En Yemen, algunos legisladores reclutan la ayuda de simpatizantes que conocen bien a través de elecciones u otro trabajo comunitario para que ayuden a hacer contacto con los electores. Los simpatizantes que voluntarizan su tiempo comparten actualizaciones sobre la comunidad, ayudan a planear visitas a la circunscripción y se reúnen con electores.
- Reclute voluntarios que quieran hacer una diferencia en su comunidad. En Camboya los “Voluntarios de Distrito” que los legisladores identifican y capacitan con la ayuda de ONGs locales ayudan a organizar reuniones públicas, anotar solicitudes de los electores y mantenerse en contacto con los electores con respecto a sus solicitudes.
- Cree un programa de “pasantías” para estudiantes en la circunscripción. Pida a un estudiante de secundaria o universidad que ayude con tareas relacionadas con los electores. El estudiante puede ayudar a publicar visitas a los electores, compartir información en nombre del legislador y anotar los comentarios y preocupaciones de los ciudadanos. A cambio, el estudiante adquiere nuevas destrezas.

### 4.3 Horarios de Oficina y Reuniones con Electores

Aunque muchos legisladores pasan la mayoría de su tiempo en la legislatura, la oficina de distrito es el símbolo fundamental de la presencia local del representante. Si los legisladores en su sistema tienen oficinas de distrito y poder de decisión al determinar donde estará ubicada, trate de localizar la oficina en una ubicación sumamente visible. Esto puede significar una oficina independiente, una oficina propiedad del partido o quizás un espacio público que se separa de vez en cuando para que lo utilicen oficiales electos. Asegúrese también de colocar el horario de oficina de forma visible. También publique las horas seleccionadas y los días específicos que el legislador ha separado para reunirse personalmente con los electores.

A no ser que el elector se sienta molesto compartiendo sus problemas personales delante de un pequeño grupo de personas, miembros del equipo deben estar presentes en la reunión y tomar nota sobre los temas que se discutan. Esto ayuda a aliviar la carga de un representante que puede tener solamente unos minutos que dedicarle a temas específicos, y brinda al representante la oportunidad de presentar al elector al miembro del equipo que será el encargado de hacer el trabajo de seguimiento.

Involucrar al personal en el proceso libera un tiempo valioso para el legislador y permite al miembro del equipo la oportunidad de establecer la relación necesaria para resolver el problema en el futuro.

#### 4.4 Seguimiento a las Solicitudes de los Electores

Los legisladores y sus equipos necesitan mantener un buen registro de los esfuerzos que se han realizado para ayudar a los electores. Cuando alguien llega a la oficina o se reúne con el legislador, el acceso a la documentación de quiénes son y por qué vinieron es muy importante, de forma que los legisladores y el equipo no tengan que confiar solamente en su memoria para resolver el problema más tarde. Una Hoja de Datos del Elector, como se describe en la Sección 5.2, ayuda con este proceso.

En muchos países, los legisladores utilizan un libro de registro estándar en orden cronológico para documentar las visitas de los electores. Estos registros con frecuencia solamente son simples diarios con nombres, fechas e información de contacto, así como la información básica del motivo de la visita del elector. Algunos legisladores utilizan un simple sistema de pluma y cuaderno. Esto no es necesariamente una mala solución para documentar quién solicita ayuda del legislador para resolver casos específicos, pero si alguna oficina en particular cuenta con computadoras, éstas son mucho más fáciles de usar.

Los programas de computadoras para hacer seguimiento a los electores brindan a los miembros y a su personal una forma simple y precisa de dar seguimiento a solicitudes específicas de los electores, fechas de las conversaciones, pasos específicos que

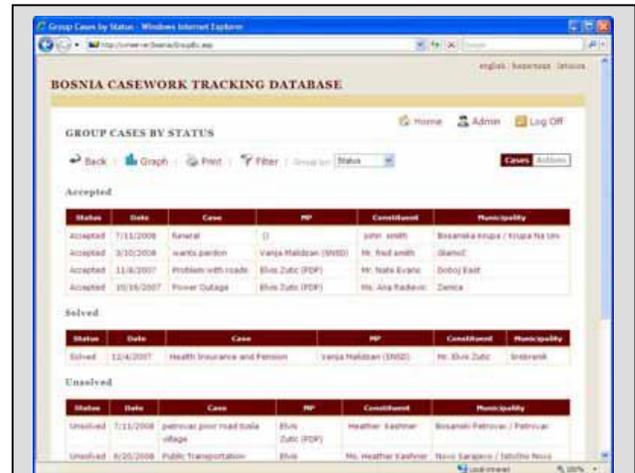
se hayan tomado y soluciones. Aunque estos programas son mucho más rápidos y tienen mucha mayor capacidad que el registro, el objetivo principal es hacer que la información sea fácil de encontrar y recuperar; siempre y cuando el legislador pueda mantenerse bien informado y su equipo pueda responder a las preguntas y solicitudes de los electores con eficacia, el sistema que se utilice es poco importante.



*México: Cumpliendo con Horas de Oficina Regulares*

*Carlos Daniel Fernández, diputado local y coordinador del grupo parlamentario del Partido Revolucionario Institucional (PRI) en el estado mexicano de Sonora, buscó mejorar los mecanismos de alcance a los electores de su grupo parlamentario. Bajo su liderazgo, el grupo parlamentario estableció 14 oficinas de distrito, en las cuales cada diputado estatal del PRI podía tener horas de oficina de manera regular. Las oficinas de distrito también le permitieron a los legisladores canalizar demandas y disputas de los ciudadanos a las instancias de gobierno apropiadas y compartir información sobre programas de los gobiernos estatal y federal. Las oficinas se colocaron en lugares visibles, a menudo en zonas comerciales populares.*

Los legisladores pueden considerar también crear un método para recoger y registrar los comentarios que reciban ellos, su equipo o sus oficinas de distrito. Cuando una persona llame a la oficina de un legislador con un comentario sobre un tema local, un problema nacional o una preocupación personal, el equipo debe ser capaz de documentarla rápidamente y de ingresarla en un registro permanente. El conocer como piensan los electores sobre un tema es importante para poder representar a los electores eficazmente y para entender los cambios en la opinión pública.



**Bosnia: Dando Seguimiento a las Necesidades Ciudadanas Electrónicamente**

Desde la llegada de programas de computadora como Microsoft Access, muchas ONGs y otras organizaciones han desarrollado programas que sirven para dar seguimiento a datos de los electores. El programa que aquí se muestra opera en 20 oficinas de circunscripción en Bosnia, es trilingüe y ayuda a los legisladores a cumplir más eficientemente parte de su rol. Dependiendo de la oficina de circunscripción, puede estar basada en la web u operar en una computadora local y si es necesario se puede utilizar en iniciativas nacionales de alcance a los ciudadanos.

## 4.5 Listado de Servicios Públicos Locales

Los legisladores y sus equipos no tendrán siempre los recursos necesarios para resolver los problemas que se les presentan y deben, por tanto, estar preparados para dirigir las preguntas a las autoridades apropiadas cuando sea necesario. Un gran número de problemas que afectan las vidas de los electores pueden ser resueltos por parte de agencias administrativas locales. La policía, bomberos, servicios de emergencia de salud, compañías de agua y electricidad, sistemas de

sanidad y proveedores locales de servicios médicos son el tipo de instituciones a las cuales se dirige la mayoría de las personas cuando necesita que se le resuelva un problema. Las ONGs y las organizaciones caritativas tienen también a menudo programas y recursos que pueden ayudar a resolver los problemas de los ciudadanos. Muchos residentes, sin embargo, se confunden con las estructuras burocráticas y frecuentemente

carecen de la información básica necesaria para comenzar a enfrentar sus problemas personales.

Los legisladores y sus equipos deben familiarizarse con los proveedores de servicio locales. El perfil de la circunscripción sirve de base inicial para esta información, y al desarrollar relaciones con los individuos e instituciones que brindan servicios a nivel local, los representantes electos estarán en posición de llamar a estos contactos cuando sea necesario. Además, recoger y/o publicar una lista de los servicios que brindan las agencias del gobierno local o las ONGs puede servir como recordatorio de que el legislador local se encuentra activamente involucrado con su comunidad.

**Crear una Lista de Servicios Locales:**

Los legisladores podrían considerar distribuir esta lista de agencias administrativas locales y ONGs como propaganda para su oficina, quizás en forma de calendario que los electores puedan llevarse a casa o como un panfleto fácil de usar que describa al legislador y los servicios disponibles a nivel local. Esta información podría ser compatible con la presentada en los panfletos mencionados anteriormente.

Asegúrese de mencionar los números telefónicos y direcciones de instituciones locales y contactos de emergencia como los bomberos, estaciones de policía, hospitales y escuelas. Incluya también una corta descripción de los programas principales y los recursos ofrecidos por

ADRESE UTILE		HUNEDOARA				
Nr. crt.	Institutie	Adresa	Conducere	Funcia	Tel.	Fax
1	Directia de Sanatate Publica a judetului Hunedoara	Deva, str. 22 Decembrie, nr. 58	Lucia BULUGEAN	Director executiv	211 848 217 580	213 758
2	Casa Judeteana de Asigurari de Sanatate Hunedoara	Deva, str. 1 Decembrie, nr. 16	Dan FLORESCU	Director general	219 285 219 280	218 911
3	Inspectoratul Scolar al judetului Hunedoara	Deva, str. Gh. Baritiu, nr. 2	Anisor PARVU	Inspector scolar general	213 315 217 345	215 034
4	Directia pentru Cultura, Culte si Patrimoniu Cultural National Hunedoara	Deva, str. 1 Decembrie, nr. 28	Ioan Octavian RUDEANU	Director executiv	213 966	213 966
5	Directia pentru Sport a judetului Hunedoara	Deva, str. O. Goga, nr. 1	Constantin GRIGORE	Director executiv	212 067 214 985	218 469
6	Directia de Munca, Solidaritate Sociala si Familie	Deva, P-ta Unirii, nr. 2	Octavian BAGESCU	Director executiv	233 640 215 521	233 640
7	Agentia judeteana pentru Ocuparea Fortei de Munca Hunedoara	Deva, P-ta Unirii, nr. 2	Mariana BACILA	Director executiv	217 048 216 151	216 088
8	Inspectoratul Teritorial de Munca Hunedoara	Deva, Aleea Muncii, nr. 2	Dorel RAT	Inspector sef	216 157	233 670

**Rumania: Manteniendo una Lista de Contactos de la Oficina**

*Una oficina bien administrada debe tener una lista de todo el personal e instituciones pertinentes fácilmente accesibles para llamar en nombre de los electores. Esta lista, utilizada en una oficina de circunscripción en Rumania, muestra los nombres, direcciones y números de teléfono de los directores ejecutivos de varias agencias administrativas a nivel local.*

los ONGs y las organizaciones caritativas, así como también la información apropiada de contactos. Ejemplos de servicios no gubernamentales que podrían estar disponibles en su distrito son centros de educación para adultos, programas de alfabetización, servicios de cuidado de niños, proyectos comunitarios y programas de desarrollo, recursos de viviendas, y servicios dirigidos específicamente a las mujeres y a los jóvenes.

La ventaja de estas publicaciones es que sirven de recordatorio constante de la labor del partido y del representante, mientras que los electores tienden a guardarlos por la

valiosa información pública que brindan. Si no es posible distribuir esta lista o si los recursos son limitados, es

eficaz el simplemente mantener esta lista con un voluntario o en la oficina de distrito.

#### 4.6 Cómo Crear una Guía para Problemas Comunes

Muchos representantes electos notan que reciben las mismas solicitudes o preguntas una y otra vez. Cuando las soluciones son relativamente simples, los legisladores pueden considerar crear una Guía para Problemas Comunes. Incluya una descripción del problema, la agencia del gobierno local responsable y cómo pueden contactarse. Tener esta guía en la oficina o disponible para distribución

muestra a los electores que el legislador ha estado escuchando sus preocupaciones y desea ayudar. También puede servir para educar a los electores sobre el tipo de consejos que el legislador puede brindar y a dónde pueden dirigirse para resolver sus problemas directamente. Esta guía no debe ser un sustituto para la relación cara a cara con los electores, pero brinda un servicio muy necesario.

#### 4.7 Utilizando la Tecnología y la Red para Comunicarse

En muchos países el Internet está cambiando la forma en que operan los políticos y los partidos políticos. El uso de la *World Wide Web* para diseñar páginas, producir blogs políticos y solicitar información de los electores ha cambiado la capacidad de los políticos de ponerse en contacto con los votantes. El Internet también está cambiando la forma en que los votantes interactúan con los políticos. A pesar de que en muchos países aún falta mucho para que adquiera la importancia que tiene en los Estados Unidos y Europa, la capacidad del Internet para cambiar el paisaje político no debe subestimarse.

Tener una página personal que resalte los logros del representante y su visión para el distrito y que permita la respuesta del público, probará ser sumamente importante para el éxito de un político en la era digital. Una buena

página debe ser más que simplemente un anuncio político personal; debe resaltar también los aspectos especiales de un distrito en particular y de su legislador. Una página Web bien realizada debe contener al menos algunas de los siguientes elementos:

- Una biografía del representante y un listado de todo el personal de su oficina;
- Información sobre los temas más importantes para el legislador y el por qué de su importancia;
- La forma de ponerse en contacto con el legislador o su equipo por correo electrónico o en persona;
- Los puntos resaltantes del distrito y enlaces a varias entidades dentro de la región, en caso de que el legislador represente un área específica;
- Fotos y mapas del área que representa, si aplica;

- Enlaces con las páginas de municipalidades más pequeñas y entidades de servicio dentro del distrito;
- Propaganda de los puntos de interés del distrito, tanto si son parques nacionales, actividades de recreo, monumentos culturales, lugares turísticos o simplemente las posibilidades de negocios especiales que pueden encontrarse al trabajar en determinada localidad.



**Kenia: Desarrollando una Página Web Eficaz para Comunicación con los Electores**

La página Web del Hon. Nderitu Muriithi, quien representa a la circunscripción de Laikipia West en Kenia, es un modelo excelente que comunica un mensaje positivo de transparencia y compromiso con sus electores. El legislador brinda información de contacto claramente desplegada, fotografías, un listado de servicios públicos e información detallada sobre el uso de fondos de desarrollo de la circunscripción de Laikipia West. Como toda buena página, es amigable para los usuarios, interactiva y permite agregar materiales conforme cambien las circunstancias políticas o de otro tipo. La página está disponible en [www.laikipiawest.org](http://www.laikipiawest.org).

**4.8 Mantenerse en Contacto**

Después de todo lo que implica una campaña electoral exitosa, el mantener un eficaz servicio a los electores es crítico para su éxito como oficial electo. En la mayoría de las jurisdicciones, muy pocos ciudadanos han recibido una carta o una llamada telefónica de un oficial electo o de alguien del gobierno preocupado por sus necesidades personales. El contacto constante con sus electores es vital para mantener una relación fuerte con el distrito y su pueblo.

Con el tiempo y los métodos correctos para dar seguimiento a los casos de los electores, cualquier oficina legislativa puede crear las plantillas generales necesarias para abordar una amplia gama de temas importantes para sus electores. Una simple carta puede ser una gran demostración de compromiso para alguien que, de otra forma, nunca hubiera pensado que los legisladores pudieran preocuparse por “gente como ellos”. Esta es una tarea que

puede hacerse fácilmente con un programa de computación o manualmente, utilizando un libro de registro de solicitudes recientes (ambos métodos fueron descritos anteriormente en más detalle).

En algunos países, se requiere que el equipo del legislador haga un seguimiento por escrito en cada paso de la investigación de un caso de un elector. Una carta breve, mencionando los pasos que se han tomado por cuenta del elector, o una llamada telefónica pueden mantener al legislador en la mente de los electores como un representante activo y efectivo y puede ayudar a obtener más votos en la próxima elección. Las ventajas de mantenerse en contacto con los electores nunca deben subestimarse.



**Camboya: Manteniéndose en Contacto a Través de Voluntarios Comunitarios**

*Mantenerse en contacto con los electores es esencial para el éxito de un legislador, y esto no siempre requiere tener mucho personal. En Camboya, donde los legisladores no tienen presupuesto para oficinas y personal de distrito, voluntarios comunitarios (VCs) los han ayudado a mantenerse en contacto con los electores y responder más rápidamente a sus inquietudes. Los VCs residen en el distrito, de tal manera que pueden establecer contacto con los ciudadanos de manera regular. Los VCs ayudan a mantener los registros de las necesidades de los electores, asegurando que el legislador conozca las preocupaciones y compartiendo información con los electores sobre los esfuerzos del legislador para resolver sus problemas.*

## CAPÍTULO V. RESPONDER A LOS PROBLEMAS DE ELECTORES INDIVIDUALES

Ayudar a un elector individual a navegar la burocracia para resolver sus problemas, o “trabajo de casos”, es una parte exigente pero a menudo satisfactoria del trabajo de cualquier legislador. Muy pocas de las actividades de relaciones con los electores tienen tanto potencial para impactar las vidas de los ciudadanos, o para mejorar la imagen de los legisladores por parte de los ciudadanos. Este capítulo describe varias formas de “trabajo de casos”, brinda consejos para llevarlo a cabo y explica por qué los legisladores deciden hacer este tipo de trabajo.

### 5.0 Trabajo de Casos de Electores – Resumen General

En esencia, las “relaciones con electores” no significan más que el resolver las necesidades básicas de los vecinos de al lado. Tanto si es facilitando la recolección de basura, logrando la instalación de la electricidad, resolviendo un problema de pensión o atrayendo nuevos negocios al distrito, el trabajar con la administración pública local para resolver problemas de los ciudadanos es vital para el éxito del representante. Realizar relaciones exitosas con los electores puede ayudar a jugar un papel en la solución de problemas que enfrenten las personas comunes y, al mismo tiempo, aumentar las posibilidades de que un legislador gane partidarios para la época de elecciones.

El trabajo de casos significa simplemente involucrarse en el proceso burocrático de ayudar a los individuos a resolver los problemas que están confrontando. Muy frecuentemente la mayoría de las personas no están seguras de lo que un legislador puede hacer por ellos. Muchas personas entienden instintivamente que el legislador y su equipo tienen un mayor

conocimiento de la administración pública que los electores comunes, además de saber que los legisladores tienen contactos y conexiones que pueden acelerar un proceso que de otra forma sería difícil y largo; pero no comprenden necesariamente en qué tipo de actividades puede o no intervenir el legislador. Este es el motivo por el cual se deben publicar los



*Kosovo: Abordando Preocupaciones de Salud.*

*Ayudar a los ciudadanos puede involucrar hacer llamadas o escribir cartas en su nombre o visitar a la institución en persona. Las legisladoras en esta fotografía están visitando a un ciudadano para discutir problemas de salud en un hospital en Kosovo.*

listados que fueron mencionados anteriormente cuando se discutieron los folletos de oficina y los sitios Web.

Diferentes legisladores tienen diferentes conceptos sobre lo que constituye típicamente un “caso”. Para algunos solamente califican como caso aquellos asuntos que requieren acción o información de una agencia de

gobierno. Otros definen un caso como cualquier solicitud de un elector – inclusive preguntas que pueden responderse sin hacer ninguna investigación. Aunque es más fácil administrar los casos desde una oficina de distrito, ciertamente no es imposible el dar seguimiento a solicitudes de los electores sin tener una.

## 5.1 ¿Por qué Hacer Trabajo de Casos?

Claramente un legislador no puede resolver todos los tipos de problemas que le presentan sus electores. De hecho, puede ser ilegal que una oficina legislativa intervenga en algunos tipos de solicitudes de sus electores, tales como influir una decisión judicial o desestimando una orden de la corte. Sin embargo, trate de recordar que cualquier buen servidor público debe ser comprensivo con las personas que visiten la oficina o se reúnan con el legislador, y debe intentar resolver los problemas que pueda. La mayoría de las veces los electores pueden creer que la posición y autoridad del legislador es la mejor y última esperanza de obtener justicia, mientras que las actividades que los miembros realizan para ellos pueden ganarles votos en tiempo de elecciones.

A pesar de su importancia y de las ventajas que brinda a los representantes electos, el trabajo de casos no deja de tener sus retos y sus críticos. Los legisladores y su equipo enfrentan un gran número de responsabilidades en su trabajo diario, por lo que es justo preguntarse cuánto tiempo deben utilizar haciendo trabajo de casos. Una filosofía política sostiene

que es responsabilidad del representante el dedicar tiempo y energía a todos los electores que se acerquen a ellos pidiendo ayuda. Esta idea es ciertamente una receta para la pérdida de tiempo y de recursos. A no ser que la oficina esté localizada en una zona sumamente rural, con muy pocos electores visitando la oficina, los legisladores inevitablemente tendrán que analizar si “este tipo de caso” es el que ellos pueden ayudar a resolver.

Con toda honestidad, no existe una respuesta única a la pregunta “¿cuánto tiempo debe dedicarse al trabajo de casos de electores?” La respuesta de cualquier representante dependerá de numerosos factores, incluyendo el tamaño del distrito, el número de quejas que se reciben generalmente, el nivel del equipo y los recursos financieros disponibles y el tipo de solución que solicita el elector.

La pregunta “¿por qué hacer trabajo de casos?” es relativamente más fácil de responder. Recuerde que los legisladores funcionan en múltiples capacidades. Un buen representante se esfuerza por mejorar la vida del pueblo que representa y esto se logra

por medio de la creación de leyes responsables, desarrollando políticas sabias y ayudando a aquéllos a los que perjudican las regulaciones y reglas gubernamentales. El trabajo de casos le brinda al oficial electo la oportunidad de adquirir conocimiento de primera mano sobre la forma en que el gobierno está funcionando – o no está funcionando – desde la perspectiva del elector.

Más aún, realizar trabajo de casos le dice a los ciudadanos que la legislatura se interesa en el impacto que las

decisiones gubernamentales tienen sobre sus vidas diarias. En una democracia, los representantes deben comprender que los ciudadanos son, de muchas maneras, sus “jefes” y que las elecciones han autorizado a los representantes a ejercer su poder por cuenta del público. De forma práctica, el trabajo de casos es una herramienta importante para impulsar las metas del partido y del legislador como servidores para ganar y mantener la confianza del público hasta las siguientes elecciones.

## 5.2 Consejos para Realizar Trabajo de Casos

**Abrir el Caso:** A cierto nivel, es importante darle a la persona que solicita ayuda del legislador la oportunidad de contar su historia en sus propias palabras. Por otra parte, los representantes raramente tienen el tiempo para escuchar cada una de las quejas cada vez que alguien atraviesa la puerta. ¿Cómo pueden entonces los legisladores, su equipo o voluntarios legislativos ayudar a las personas que necesitan ayuda desesperadamente o desean esa ayuda ya? Las herramientas siguientes pueden ayudar al legislador a tomar esa decisión:

**Página de Información del Elector:** La página de información del elector es una herramienta excelente que evita muchas dificultades tempranas al manejar los casos de los electores. Una página de información eficaz permite al elector compartir, por escrito, con los miembros del equipo información pertinente sobre su situación, incluyendo reinformación básica sobre

quiénes son y cuál es el problema que esperan se les resuelva. Las ventajas de tener en la oficina una página de información del elector son numerosas:

- Obliga al elector a condensar mentalmente los hechos básicos de su caso antes de contar una historia complicada y tal vez contradictoria;
- Permite al equipo referirse a los hechos durante la entrevista de seguimiento; y,
- Le brinda al equipo un registro permanente de lo que el elector escribió que era su problema, en sus propias palabras.

Dado que un solo problema puede consumir días de trabajo y atención y el recoger la historia de un elector puede tomar un largo período de tiempo, la página de información del elector permite a la oficina actuar al mismo tiempo que obtiene un registro

permanente del elector para casos futuros.

Idealmente, un miembro del equipo y el elector deben llenar juntos el formulario. Esto crea la impresión de que el elector está empoderado y le brinda al elector la impresión de que alguien en la oficina está dedicando tiempo a ayudarlo a resolver su problema.

Una vez que la página de información está completa, el legislador y su equipo querrán revisarla con el elector y conducir una entrevista inicial. Luego de la entrevista, el equipo tendrá una idea aproximada de qué tan difícil será tratar de resolver el problema. Algunos casos tomarán horas de tiempo de oficina y bastantes recursos, mientras que otros sólo requerirán una corta llamada telefónica o una breve carta de la oficina. Existen cuatro acercamientos básicos para resolver problemas de casos, los cuales se explican a continuación en la Sección 5.3, Las Bases del Trabajo de Casos.

*Página de Información del Elector.*

*Una página de información del elector es un formulario estándar utilizado por los legisladores y sus equipos durante el de trabajo de casos. Los ciudadanos completan el formulario, ya sea solos o junto con personal del legislador, para presentar una queja o solicitar asistencia. Tener la información por escrito le permite a la oficina del legislador administrar el caso y dar seguimiento más eficientemente. Como se muestra en esta plantilla, se debe incluir información básica como nombre y dirección, así como espacio suficiente para describir el problema.*

### 5.3 Las Bases del Trabajo de Casos

Un representante electo generalmente tiene cuatro opciones para responder a la solicitud de un elector:

1. Referir el caso a otra autoridad (usualmente local);
2. Rechazar el caso totalmente;
3. Resolver los problemas de múltiples electores colectivamente en una fecha posterior; o
4. Involucrarse personalmente y encontrar una solución para el individuo.

#### Opción 1: Referir el Caso

Ayudar a un elector es a veces algo tan simple como referir el caso en cuestión a la agencia gubernamental apropiada o al ministerio responsable de la solución del problema. El problema más común es cuando el ciudadano no está seguro de a quién dirigirse o a dónde ir en busca de consejo. En estas instancias el legislador debe tratar de ayudar y dirigirlos en la dirección correcta. Los miembros del equipo pueden llamar a

otras agencias, conseguir citas o preparar una breve carta a la administración local solicitándole que ayuden al ciudadano. Estas son actividades relativamente fáciles y rápidas de ejecutar y pueden ser suficientes para ayudar al elector a obtener una audiencia justa en su próximo paso burocrático. En algunos casos, especialmente donde el gobierno local no responde o no puede ayudar, las ONGs o las organizaciones caritativas quizás estén en capacidad de hacerlo. Cuando este sea el caso, el legislador debe referir a la persona directamente a esa ONG u organización caritativa.

Algo que debe tenerse en cuenta es que trabajar con una agencia local generalmente requiere una aproximación diferente que trabajar con una agencia nacional. Una agencia local quizás puede necesitar sólo una breve llamada telefónica o una presentación personal por parte del legislador o de su equipo. Si el problema requiere una solución de una agencia o ministerio, una carta solicitando a la agencia o al ministerio que resuelva el problema puede ser probablemente más efectiva que una llamada telefónica, a no ser que el legislador tenga excelentes contactos en el ministerio en cuestión.

### Opción 2: Lo Más Difícil – Decir “No”

Decir “no” no es nunca fácil para un político. A un buen político se le enseña casi instintivamente a mantener todas las puertas abiertas y a no hacer enemigos nunca. Sin embargo, por muchas razones, ya sea por un

### La Importancia de Pedir Retroalimentación.

*Cuando un legislador decide realizar trabajo de casos, es siempre una buena idea pedir retroalimentación a aquéllos a quienes ha ayudado o intentado ayudar. Dicha retroalimentación puede ayudar al legislador a identificar aspectos de sus servicios a los ciudadanos que son más eficaces, así como áreas a mejorar. Este Cuestionario de Caso es un ejemplo de los tipos de preguntas a realizar.*

problema de jurisdicción legal o por asuntos en los cuales es mejor no involucrarse, tales como disputas familiares o desacuerdos monetarios, los representantes o sus empleados tendrán que utilizar la temida frase “no podemos ayudarlo”. Por ejemplo, la mayoría de las disputas ante una corte o decisiones judiciales están fuera del rango de los servicios a los electores. Igualmente, cualquier intromisión en casos bajo la jurisdicción de la oficina del fiscal o en una investigación criminal puede ser no solamente falta de ética sino ilegal. En estos casos, donde el legislador simplemente no puede resolver el problema del elector, la honestidad es la mejor política.

### Opción 3: Base Colectiva del Trabajo de Casos

Antes de decidir resolver el caso de un elector individual, asegúrese de que no sea el tipo de problema que puede resolverse mejor colectivamente. En algunos casos, los problemas de muchos ciudadanos se pueden resolver con mayor eficiencia y eficacia en forma colectiva que en forma individual. Muchos representantes se encuentran inundados a veces con el mismo tipo de solicitud una y otra vez. El recalcular pensiones, problemas relacionados con la propiedad de tierras y quejas sobre servicios y/o infraestructura de transporte son extremadamente comunes. En estos casos, puede ser mejor esperar a tener una masa crítica de casos individuales o intentar resolver sus problemas a través de algún tipo de acción colectiva.

Una forma creativa de enfrentar el problema es organizar reuniones o foros locales, invitando a las personas para discutir el tema mientras que un miembro del equipo legislativo toma notas de los casos individuales. Esto incrementa el perfil público del legislador en este tipo de casos. Un método alternativo sería obtener los servicios legales voluntarios de un abogado, donde sea posible. Muchos abogados estarán ya familiarizados con el asunto y pueden ser de gran ayuda en la resolución del problema y, al mismo tiempo, reducir la cantidad de tiempo que los miembros del equipo dedican al asunto. Un último método sería el presentar solicitudes conjuntas, enviarlas todas a la oficina local o nacional responsable de la solución del problema y adjuntar una carta estableciendo lo que el legislador

desearía que se hiciera con estas quejas y cómo quisiera ver estos problemas resueltos. Si se sigue este curso de acción, asegúrese de informar a los electores de lo que la oficina hizo por cuenta de ellos. Cuando la oficina se involucra en casos difíciles, es importante que los electores sepan que el legislador ha hecho el esfuerzo de resolver los problemas en su nombre.

#### Opción 4: Asumir el Papel de Defensor

Si un oficial electo o miembro de su equipo decide ayudar directamente a resolver el problema de un elector, hay muchas maneras de representar el papel de defensor. Antes de iniciar un caso, piense en cuál sería la persona o agencia apropiada que se debe contactar. Recopilar una lista de contactos en la administración pública local, como se describe en las Secciones 1.1 y 4.5, al final puede ser vital para éxitos a largo plazo.

También es sumamente importante que

#### *Malawi: Jugando Eficazmente el Rol de Defensor.*

*Una legisladora en Malawi consiguió que varios pozos de agua en su circunscripción fueran reparados simplemente haciendo llamadas constantes a la oficina de agua del distrito para preguntar cuándo se terminaría el trabajo. Otra representante de Malawi condujo desde su circunscripción a la capital provincial, recogió a un técnico del Ministerio de Irrigación y Asuntos del Agua, lo llevó a un pozo de agua descompuesto e insistió que lo arreglara inmediatamente. Ambas actividades requirieron un tiempo significativo, pero al final fueron eficaces y apreciadas por sus electores.*

cuando el equipo o el legislador se pongan en contacto con agencias municipales o administradores locales o nacionales no den la impresión de que están buscando "favores especiales". Un representante electo y/o su equipo deben mantener cuidadosamente la impresión de que la oficina está simplemente asegurándose de que el elector esté recibiendo un trato justo dentro del proceso administrativo. Es vital para la reputación de cualquier representante, como elaborador de leyes, que los ciudadanos vean que los legisladores están utilizando la ley, no abusándola.

¿Cómo Contactar a la Entidad en Cuestión? ¿Se debe administrar el caso por carta, teléfono o reunión personal? ¿Cuándo utilizar solicitudes formales (descritas más abajo)? Estas son en general preguntas de estilo personal y eficiencia, pero los legisladores no deben temer buscar un método que funcione mejor para ellos. El distrito que representado tendrá una gran influencia sobre este estilo. Las agencias de distritos rurales pueden preferir reuniones breves en persona o

una llamada telefónica, mientras que las municipalidades grandes quizás insistan en algo por escrito.

La Llamada Telefónica: Aunque las llamadas telefónicas son rápidas y eficaces, pueden necesitar un alto grado de seguimiento que quizás se deje de lado en una oficina muy ocupada. Un burócrata puede acordar por teléfono arreglar un problema por cuenta de un elector y el legislador quedar satisfecho con la solución, sólo para verlo reaparecer sin solución meses más tarde. Una confirmación por escrito de que se realizó la solicitud hace mucho más fácil al legislador realizar el seguimiento. La falta de evidencia escrita puede contrarrestarse llevando un registro escrito de las conversaciones, pero la evidencia física en forma de una carta ayuda a mantener los archivos y registros si ocurre una ruptura de comunicaciones o cambios en el equipo laboral durante el proceso. Otra regla a tomar en cuenta es que mientras más sencilla sea la solicitud, más eficaz puede ser el teléfono para resolverla.

## 5.4 Cartas a los Electores

Una carta oficial enviada por un oficial electo por cuenta de un elector indica al menos un cierto grado de compromiso. Las cartas a los electores son generalmente de dos tipos, cartas específicas y correo no solicitado. Ambos se describen a continuación:

Cartas Específicas: Este tipo de carta trata directamente el problema del elector. Las cartas específicas deben ser personales por naturaleza,

subrayando el tema de preocupación. La carta debe ser concisa y, si es posible, debe ofrecer soluciones potenciales al problema en cuestión.

Correo No Solicitado: Este tipo de cartas está dirigido a miembros de un grupo. Es una forma de alcanzar una mayor audiencia sobre un problema o problemas específicos. El correo no solicitado es generalmente una manera eficaz de llegar a audiencias

que, de otro modo, no esperan necesariamente recibir noticias de un representante electo. Permite a cada legislador desarrollar relaciones con grupos que de otra forma no sabrían de su participación en ciertas

actividades. Ejemplos de este tipo de correo pueden ser boletines de noticias o un envío masivo sobre determinado tema de interés para el distrito o sobre un tema importante de actualidad.

## 5.5 Cartas a la Administración Pública Local

Cuando hay un problema en localidades rurales, los miembros del equipo prefieren frecuentemente llamar y, a veces, hasta caminar hasta la oficina administrativa local. En muchos lugares este método no debe descartarse. Sin embargo, una carta de un oficial electo permite a la oficina

documentar su intento de resolver el problema. También le brinda al elector, en el caso de que necesite más tarde ir de una agencia a otra, una valiosa evidencia de que alguien a nivel político está preocupado y tratando de encontrar una solución al problema en cuestión.

## 5.6 Cartas a Agencias Gubernamentales y Otros Cuerpos Administrativos Nacionales

Generalmente resulta muy difícil para los residentes locales obtener ayuda de ministerios o agencias distantes, especialmente cuando ellos mismos no residen en la capital. En muchas situaciones los ciudadanos no tienen el conocimiento básico de dónde deben ir para obtener ayuda o de cómo proceder para resolver sus problemas.

En estos casos, una carta del legislador puede aclarar y acelerar de manera significativa lo que de otra forma podría ser un largo proceso. Una vez que la oficina haya obtenido la información básica sobre un caso en particular, una carta general dirigida a las autoridades apropiadas puede ser crítica para el éxito de un elector.

## 5.7 Solicitud Formal de Información por Cuenta de un Elector

Si el asunto es lo suficientemente serio, el legislador puede utilizar el poder de la legislatura para realizar una solicitud de información por cuenta de un ciudadano. Las solicitudes formales pueden presentarse al gobierno en forma escrita (como una carta) o verbalmente (durante debate o sesión plenaria, por ejemplo). En muchos

sistemas parlamentarios, este proceso es conocido como interpelación y el gobierno está generalmente obligado a responder a la solicitud. A través de la interpelación, el legislador puede hacer al gobierno una solicitud oficial y pública sobre un asunto que tal vez se haya originado en un trabajo de un caso. Este tipo de acciones puede

ayudar a presionar al gobierno para que solucione el problema, a menudo

a través de un cambio en la ley.

## 5.8 Fomentando el Desarrollo y Mejoras de la Comunidad

Los representantes se encuentran a veces en una posición única para ayudar a fomentar el desarrollo económico de sus distritos. Pueden influir con su estatus de legisladores para ayudar a los electores a desenmarañar burocracias confusas e identificar fuentes potenciales de recursos por parte de gobiernos u ONGs para llevar a cabo proyectos de mejoras. A continuación se presentan maneras específicas con las cuales algunos legisladores han fomentado el desarrollo en sus distritos:

### Ayudar a Desarrollar Solicitudes de Donaciones:

En muchos países hay fondos disponibles para donaciones para muchas necesidades sociales importantes. Los legisladores pueden ayudar a los ciudadanos, grupos o líderes de desarrollo comunitario para acceder a estos fondos para poder llevar a cabo un proyecto que hayan identificado. Tanto si es para establecer un distrito de desarrollo de pequeños negocios, perforar un pozo para lograr acceso a agua limpia potable, o limpiar el medio ambiente, cuando un grupo comunitario o una organización local reciben una donación la comunidad entera se beneficia. El gobierno nacional o local puede otorgar estas donaciones, así como ONGs locales o internacionales y donantes internacionales. El

representante puede ayudar de varias

#### Fondos de Desarrollo Comunitario

*En algunos países, los legisladores tienen la autoridad para distribuir fondos – o determinar como éstos serán ejercidos – para proyectos específicos en sus distritos. Cuando se abusa esta autoridad, los proyectos adquieren un tinte negativo, pero cuando se usan bien estos fondos pueden ayudar a cubrir necesidades críticas en el distrito del legislador.*

- *Los legisladores en Kenia supervisan fondos de la circunscripción que ayudan a pagar para cubrir las necesidades en sus distritos, tales como puentes, clínicas, sistemas de agua y escuelas. El fondo de desarrollo de circunscripción representa el 2.5 por ciento del presupuesto nacional de Kenia, lo cual representa un monto de US\$656,000 por distrito en el año fiscal 2006-2007. (Joel D, Barkan, "Legislatures on the Rise?" Journal of Democracy, Vol. 19, No. 2 Abril 2008 Página 131).*
- *Los legisladores en Zambia tienen un fondo similar para el desarrollo de sus circunscripciones, pero el nivel de financiamiento es mucho más bajo que en Kenia.*
- *Los miembros del congreso de las Filipinas reciben \$1.2 millones en Fondos Prioritarios de Asistencia para el Desarrollo; los senadores reciben \$3.6 millones cada año para pagar proyectos en sus distritos. (El gobierno lleva a cabo los proyectos, pero los legisladores deciden cómo se asignarán los recursos).*

*Manual de Orientación para Miembros del Parlamento, por John K. Johnson y Robert T. Nakamura. World Bank Institute (WBI), 2006.*

maneras:

- Ayudar a identificar una fuente apropiada de recursos;
- Ofrecer consejos sobre cómo escribir una propuesta para donación y/o completar los formularios de solicitud;
- Sugerir socios apropiados o sumar el poder del legislador a la propuesta;
- Capacitar a los escritores de propuestas y ayudar a investigar propuestas anteriores;
- Localizar cómo y dónde se están distribuyendo los fondos de donaciones;
- Ayudar a planificar, organizar y supervisar el proyecto, trabajando con un comité de ciudadanos o líderes comunitarios, y estableciendo comunicación con el donante en su nombre; y
- Brindar consejos y ánimo; visitar el sitio con frecuencia y ayudar a la comunidad a cumplir con los requisitos de informes al donante, cuando sea apropiado.

### Colaborar con ONGs

Los legisladores pueden también trabajar con ONGs locales e internacionales y organizaciones caritativas para animarlos a emprender proyectos de desarrollo en el distrito. Averigüe cuáles ONGs están activas en su distrito y reúnase con sus representantes (el listado de Servicios Públicos mencionado en la Sección 4.5 le puede ayudar con esto). Ellos no siempre podrán ayudar, pero el profundo conocimiento del legislador sobre las necesidades de sus electores puede ayudar a la ONG a determinar



*Marruecos: Capacitando a Organizaciones Locales*

*Mohammed Oudor, miembro del parlamento de Marruecos, organizó un taller para ONGs de prestación de servicios sobre maneras de financiar sus proyectos. Coordinando con la Secretaría General de la provincia, ayudó a mejorar la capacidad de las ONGs locales y al mismo tiempo mostrar que se preocupa tanto por las ONGs como por los ciudadanos en su comunidad. Los talleres ayudaron a fortalecer su credibilidad entre sus electors y convirtió al Sr. Oudor en un representante activo con una buena idea de las necesidades de su región.*

cuáles proyectos son prioritarios. Los representantes pueden asociarse con los proyectos, demostrando un compromiso con las necesidades de sus ciudadanos y al mismo tiempo aumentar su popularidad, lo cual puede ser beneficioso durante el próximo periodo electoral.

### Monitorear los Proyectos Gubernamentales

En la mayoría de los países, las agencias de gobierno llevan a cabo la mayoría de los proyectos de desarrollo. Los legisladores pueden ayudar a fomentar el desarrollo económico y

social de su electorado monitoreando el progreso de proyectos de desarrollo financiados por el gobierno que se encuentren en proceso. Manténgase en contacto con electores y grupos de electores para conocer del éxito de los proyectos y si los mismos están cubriendo necesidades importantes de

manera adecuada. Si un proyecto no anda bien, el legislador puede decidir intervenir a favor de la comunidad contactando al ministerio u agencia de gobierno local pertinente. En algunos casos, el resolver el problema puede tomar solamente una llamada telefónica.

## 5.9 Midiendo el Éxito de los Electores

Después de explorar varias soluciones a un problema, quizás sus esfuerzos pueden de todas formas no tener éxito. La justicia no siempre puede ser servida, incluso en casos muy meritorios. Sin embargo, sólo porque no logró obtener el resultado que buscaba en un caso en particular, no significa que haya fallado. Cuando un caso se maneja con cuidado y consideración, al menos un ciudadano habrá tenido una experiencia positiva con usted, su oficina y el proceso legislativo. Al haber trabajado en ese caso y haber tomado en serio al elector, usted habrá dado un paso para empoderar a un ciudadano. También habrá realizado un generoso acto político que puede muy bien ser recordado en época de elecciones.



## CAPÍTULO VI: CONCLUSIÓN

Las relaciones con los electores, cuando se llevan a cabo en forma eficaz, le permiten a los legisladores y a los partidos políticos tener un impacto positivo en la vida de sus electores. Bien realizadas, las actividades de relación con los electores refuerzan la democracia en el país, al desarrollar la confianza del público en las instituciones democráticas y reforzar los principios de participación, responsabilidad y transparencia. En muchos países alrededor del mundo, los ciudadanos con demasiada frecuencia están convencidos de que el gobierno no los representa y de que muestra poca preocupación por sus intereses. Los legisladores sensibles que son eficaces al relacionarse con los ciudadanos pueden ayudar a cambiar esta percepción. Una dedicación al profesionalismo y el respeto a la autoridad que le ha sido entregada al legislador a través de las elecciones son vitales si el legislador y el partido desean mantener el favor y confianza de los votantes.

Desde comunicarse a través de los medios y realizar alcance al público, hasta establecer una oficina de distrito o desarrollar trabajo de casos, los legisladores cuentan con una amplia gama de opciones de dónde escoger para desarrollar y llevar a cabo una estrategia de relación con los electores. Ahora bien, los acercamientos que se escojan deben ser variados y deben brindar oportunidades para establecer una comunicación de dos vías con los electores. Compartir información con los electores es útil, pero escucharlos es igualmente importante y es esencial para ser capaz de representarlos con efectividad. La estrategia debe considerar también las oportunidades de colaboración con las ONGs, el gobierno local o las oficinas locales del partido. Trabajar juntos será mucho más eficaz a nivel de costo y el resolver algunos problemas locales algunas veces lo requiere.

Esta guía se preparó para brindar herramientas y métodos prácticos para llevar a cabo relaciones con los electores, basándose en buenas prácticas, lecciones aprendidas de la vida real y ejemplos brindados por legisladores de todas las regiones del mundo. Para cada legislatura democrática, las relaciones con los electores son siempre un proceso en desarrollo. Los retos que enfrenta un legislador hoy pueden haber disminuído o simplemente ser diferentes mañana. Los problemas y preocupaciones de los electores también cambiarán al pasar el tiempo. Sin embargo, las estrategias para una relación exitosa con los electores pueden permitir a los representantes electos y a los partidos adaptarse y convertirse en instituciones democráticas más eficaces.



## RECURSOS ADICIONALES

*Constituency Handbook for Elected Representatives in Namibia*. Instituto Nacional Demócrata, Washington, D.C. y Namibia. Disponible en:

[http://www.accessdemocracy.org/library/1376\\_na\\_constituencyhdbk.pdf](http://www.accessdemocracy.org/library/1376_na_constituencyhdbk.pdf)

*Constituency Handbook for Members of Parliament*. Instituto Nacional Demócrata, Washington, D.C. y Malawi. Disponible en:

[http://www.accessdemocracy.org/library/127\\_mw\\_constituency.pdf](http://www.accessdemocracy.org/library/127_mw_constituency.pdf)

*Constituency Outreach: Creating Channels of Access*. Instituto Nacional Demócrata, Washington, D.C. y Ciudad del Cabo, Sudáfrica. Disponible en

[http://www.accessdemocracy.org/library/190\\_sa\\_const\\_outrch.pdf](http://www.accessdemocracy.org/library/190_sa_const_outrch.pdf)

*Constituency Outreach in Sierra Leone: A Guide for Members of Parliament*. Instituto Nacional Demócrata, Washington, D.C. y Freetown, Sierra Leona. Disponible en

[http://www.accessdemocracy.org/library/1376\\_na\\_constituencyhdbk.pdf](http://www.accessdemocracy.org/library/1376_na_constituencyhdbk.pdf)

*Constituent Service Manual for Romanian Parliamentarians: Effective Methods of Bringing Constituents in the Decision Making Process*. Instituto Nacional Demócrata, Washington, D.C. y Bucarest, Rumania, 1996. Disponible en:

[http://www.accessdemocracy.org/library/380\\_ro\\_conreiparl.pdf](http://www.accessdemocracy.org/library/380_ro_conreiparl.pdf)

*Effective Local Councilors: Your Place in the Council, Among the People, and in Your Party!* Instituto Nacional Demócrata, Washington, D.C. y Zagreb, Croacia. Disponible en: [http://www.accessdemocracy.org/library/1624\\_gov\\_councilormanual\\_033105.pdf](http://www.accessdemocracy.org/library/1624_gov_councilormanual_033105.pdf)

*A Guide to Organizing Public Forums*. Instituto Nacional Demócrata, Washington, D.C. e Islamabad, Pakistán, 2004. Disponible en:

[http://www.accessdemocracy.org/library/1700\\_pak\\_forum\\_complete.pdf](http://www.accessdemocracy.org/library/1700_pak_forum_complete.pdf)

*Legislative Public Outreach on Poverty Issues: Parliaments and Poverty Series, Toolkit No. 3*. Instituto Nacional Demócrata para Asuntos Internacionales (NDI) y Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), 2004. Disponible en:

[http://www.accessdemocracy.org/library/1684\\_gov\\_poverty\\_public\\_050504.pdf](http://www.accessdemocracy.org/library/1684_gov_poverty_public_050504.pdf)