

## **COMUNICACIÓN INTERNA E INFORMACION AL CIUDADANO, PRERREQUISITOS PARA UN ESTADO DEMOCRATICO Y JUSTO**

*Por el licenciado JULIO OSVALDO LOPEZ, director de Comunicación Social de la Presidencia de la Nación y presidente de la Asociación de Periodistas Institucionales.*

La presencia de tan calificados especialistas y la presentación de tantos trabajos de nivel me inhiben de hablar sobre las cuestiones doctrinarias respecto del Estado y su papel en los comienzos del milenio.

No obstante permitanme que puntualice mi apoyo irrestricto al funcionamiento de un Estado, moderno y eficiente como única barrera contra el neoliberalismo a ultranza que se viene aplicando con pequeñas soluciones de continuidad, desde 1976.

Es imprescindible recordar que las políticas antiestatales pudieron ser aplicadas con tal magnitud e insensibilidad a partir de la violentísima represión que la dictadura procesista aplicó para viabilizar las propuestas del Consejo Empresario Argentino ejecutadas por su personero, José Alfredo Martínez de Hoz.

Hoy muchas de aquellas ideas y propuestas están en retirada, luego de la catástrofe de la década pasada cuando se utilizó la pantalla del gran movimiento nacional y popular para el desguace del estado y la consolidación de las ideas en boga en materia de neoliberalismo y globalización.

Pero esa retirada no puede ser interpretada aún como derrota definitiva ya que muchos de los que sostuvieron esas políticas solo están agazapados a la espera de retornar con sus banderas de exclusión y empobrecimiento, mientras otros se ocultan en las estructuras del estado nacional, provincial y municipal.

Para evitar el retorno de esos brujos es necesario que quienes pensamos en un Estado que tienda a la justicia social, que impida los desaguisados de los pastores del mercado y que saque a la Argentina de la larga crisis iniciada en el 76 y perfeccionada en los '90, demos un paso al frente para defender las instituciones.

La persistente campaña contra el Estado llevada adelante durante 25 años por los voceros del liberalismo prendió en gran parte de la sociedad por la imagen de los organismos estatales y por la desidia de muchos de los dirigentes sindicales y gremios y de no pocos trabajadores que adhirieron rápidamente a los "ejemplos" de corrupción y holgazanería de los funcionarios de altos sueldos y bajos escrúpulos.

¡O porqué creen ustedes que el personaje de Antonio Gasalla prendió tanto en la sociedad? Los ciudadanos argentinos se sentían y se sienten maltratados en muchas oficinas estatales y por muchos empleados públicos.

Una parte y no poco importante de la tragedia de las empresas estatales privatizadas y de las pocas que hasta ahora se han salvado, ha sido responsabilidad de las cúpulas gremiales que prefirieron seguir bailando en la cubierta del Titanic mientras entraba agua por todos lados.

Con esta brevísima introducción permitanme que avance en lo que desde la comunicación pretendo que se discuta para "reconstruir la estatalidad".

Una característica significativa de las organizaciones estatales en la Argentina y en gran parte de Latinoamérica es la ausencia de prácticas democráticas internas.

## **Segundo Congreso Argentino de Administración Pública. Sociedad, Estado y Administración**

Probablemente consagradas por el verticalismo militarista que asoló a los gobiernos de la región, en las oficinas públicas se instaló y sobrevive con gran vitalidad el autoritarismo más fuerte.

Las decisiones son tomadas por “el jefe” con desconocimiento de los empleados; son muy pocas las reuniones para discutir decisiones y los ascensos suelen ser el premio a la obsecuencia o a las relaciones personales.

Esa estructura, de una sola mano, cerrada y casi monárquica ha sido posible, entre otras cosas, por la ausencia de información o por la concentración en muy pocas y jerárquicas personas de los datos y decisiones que hacen al funcionamiento de las organizaciones.

No hay comunicación interna en las organizaciones estatales o la hay en pocos casos que solo confirman la regla.

Más allá de la inexistencia de técnicas de management que permitan aplicar en el Estado los conocimientos que se han desarrollado con éxito en las empresas, en el campo específico de las comunicaciones internas todo se reduce a algunas carteleras, la más de las veces desactualizadas y a unos pocos boletines informativos que se publican en solitarias oficinas.

Es que persisten los modelos de gestión autoritarios, verticalistas y nada democráticos.

Un arquetipo de los problemas de falta de comunicación es la reserva culposa con la que se maneja año tras año, el proyecto de presupuesto de gastos y cálculo de recursos, la denominada “ley de leyes”.

Los organismos especializados del Ministerio de Economía, la secretaría de Hacienda y la Presidencia de la Nación elaboran el anteproyecto que luego será girado al Poder Legislativo.

En más de 30 años en la Presidencia de la Nación nunca fui informado y mucho menos consultado sobre la estimación de gastos o las necesidades para el próximo ejercicio.

Siempre cuento que durante la presidencia de Raúl Alfonsín tuve que viajar a Montevideo para cubrir la presencia del Jefe del Estado.

Cuando hablaba con mi par uruguayo sobre las características de la cobertura periodística, me pidió disculpas por tener que retirarse ya que tenía que exponer ante una comisión del Congreso sobre su propuesta de gastos para el año siguiente.

Jamás me pasó algo parecido. A tal punto que si se me ocurre pedir un elefante es probablemente que me lo compren y que si pido un disquette, me respondan que no hay plata.

Esta es una experiencia menor, seguramente. Pero la cuestión del presupuesto es, claramente, un caso testigo. Los argentinos -y no todos- nos enteramos de la suma global de gastos; del porcentaje de déficit o superávit sobre el PBI; de la estimación de crecimiento y de inflación y no mucho más.

Los ministros se pelean con su par de Economía por las partidas globales, pero no hay una discusión hacia debajo de las partidas solicitadas y su comparación con las que luego efectivamente se recibirán.

Y esto ocurre por esa tradición antidemocrática que campea en los diversos escalones de la administración pública y no porque todos los jefes y empleados sean partidarios de las dictaduras, sino porque se ha consolidado un estilo que prefiere el “secretismo”, porque es más cómodo discutir entre un grupo de “técnicos” o “expertos” que abrir el juego al conjunto de los empleados, seguros exponentes de la forma de pensamiento de la sociedad.

Acá tengo el proyecto de presupuesto para el año próximo. Asusta el mamotreto y estoy seguro de que la mayoría de ustedes no lo conoce y que no son tantos los que saben cuál es la partida asignada a la dependencia en la que trabajan.

Se trata de la “ley de leyes” y algunos prefieren que muy pocos sepan de qué se trata.

## Segundo Congreso Argentino de Administración Pública. Sociedad, Estado y Administración

Con ser el más importante no es el único problema.

Es como si formara parte de un código de procedimientos en el cual la principal directiva es “ocultar”.

O acaso es distinta la situación cuando se discute la creación de la estructura de un nuevo organismo o la reforma de una existente ¿. En estos casos se habla de cuestiones más tangibles: nada más y nada menos que los ascensos y promociones del personal.

Y entonces es más sencillo decidirlo entre gallos y medianoches, con la participación de un “técnico” y un “político”. El primero se asegura su promoción y el ascenso de los “amigos” y el segundo, acomoda a sus amigos. El “político” en el mejor de los casos se va y deja bien ubicados a sus amigos; el “técnico” cumple con su jefe y aprovecha la oportunidad en propio beneficio.

Tanto en los casos de mayor importancia como en los sucesos cotidianos, el elemento central es la falta de información y la ausencia de criterios permanentes de comunicación interna que responden, reitero, a situaciones tan arraigadas como indefendibles : autoritarismo y ausencia de democracia.

Ese “secretismo” interno tiene su correlato en la actitud habitual para con los ciudadanos.

Si no hay información para los empleados, “los propios”, porqué debería haberla para los ciudadanos, “ los extraños”?

Y en este caso también es consecuencia de principios establecidos.

Los funcionarios jerárquicos no sienten la “obligación de informar” y en muchos casos sólo lo hacen por conveniencia o para quedar bien.

Lo más grave es que esta negativa a informar también campea en las áreas específicas de prensa, comunicación social, relaciones públicas o como quiera que se llamen las oficinas específicas.

Hace algunos años durante una recorrida por los medios y las oficinas de prensa más importantes de los Estados Unidos de América, un funcionario de tercer nivel del Departamento de Estado respondió, ante mi pregunta, que su función es “informar al ciudadano, que es el que me paga el sueldo, con sus impuestos, para que yo haga lo que tengo que hacer: informar”

No pocos de los que se hacen cargo de las oficinas de prensa creen que la información es una dádiva que ellos administran según la “cara del cliente” y entonces o no se la dan a nadie o lo hacen sólo con sus periodistas amigos, cuando no la usan como mercancía a cambio de favores de diversa índole, entre los que se destacan la protección : “Yo te doy información sobre los otros funcionarios, pero a mi no me pueden pegar”.

Hay casos en la reciente historia argentina de voceros o secretarios de prensa que tienen una buena imagen en los medios, pese a que sus jefes- presidentes o ministros- son maltratados continuamente.

Pero ,con ser más grave, no son sólo los funcionarios del área de prensa los que confunden su función. Presidentes, gobernadores, intendentes, legisladores, ministros y secretarios de Estado suelen ocultar información de interés público o la entregan a algunos amigos, en desmedro del viejo precepto constitucional que hablaba de la obligatoriedad de informar sobre los actos del Gobierno.

Afortunadamente hay serios intentos de legislar sobre el derecho de los ciudadanos a la información y en tal sentido en el Senado de la Nación espera el tratamiento y aprobación un proyecto de ley de acceso a la información, enviado por el Poder Ejecutivo en tiempos de Duhalde, que ya cuenta con la sanción de Diputados.

Se trata de una legislación ya incorporada en constituciones provinciales, como por ejemplo en Chubut, donde se la utiliza con asiduidad y mediante la que se obliga a los organismos públicos a

## **Segundo Congreso Argentino de Administración Pública. Sociedad, Estado y Administración**

entregar a quienes la soliciten información que no sea secreta, tema sobre el cual establece claras condiciones para evitar que a cualquier cuestión se le asigne tal carácter.

Muchos deben recordar las repercusiones que suele tener la desclasificación de documentos del Departamento de Estado de los Estados Unidos de América, mediante lo cual se ratificó la complicidad del gobierno de ese país con el derrocamiento de Salvador Allende y con la dictadura argentina.

Esto que se hace en USA no se puede hacer en la Argentina porque no existe el marco legal necesario .

Por ello la necesidad de apoyar la sanción de normas que permitan el acceso de los ciudadanos y de los periodistas a toda información que pueda ser de interés público, claro que en nuestro país habrá que avanzar en la creación de una conciencia archivística y en la sanción de normas que obliguen a la conservación de los documentos públicos que muchas veces van a parar a los cestos de basura o a los coleccionistas privados.

Para finalizar, debemos decir que estamos ante dos vertientes de un mismo problema : el ocultamiento de la información como prerequisite de actitudes y prácticas no democráticas.

La comunicación interna, suministrada con fluidez y en tiempo y forma y la información a la ciudadanía, en forma directa o por medio de la prensa son, entonces, cuestiones muy importantes para reconstruir la estatalidad y mejorar las instituciones y la gobernabilidad, en un Estado justo, equitativo, eficiente y moderno.

BUENOS AIRES, OCTUBRE DE 2003.