

DICTAMEN N° 16

Santa Fe, 28 de mayo de 2009

VISTO:

La importancia que todos los ciudadanos en cada una de las regiones de la provincia se encuentren debidamente informados y en conocimiento de las distintas acciones que se encuentra desarrollando el gobierno provincial.

Que no siempre se comprende en forma directa los beneficios o implicancias de tales decisiones públicas o no se alcanza a vislumbrar su énfasis o incidencia personal en su vida diaria o en su actividad o profesión y que le permita por tanto, actuar en consecuencia.

Y CONSIDERANDO:

Que conforme lo dispuesto en el decreto N° 1029 , del 15 de abril de 2008, que creo este Consejo Consultivo, el mismo es competente para emitir el presente dictamen (Art. 2, punto 2.3).

Que los incesantes esfuerzos de comunicación masiva desarrollados en sostenidas campañas difundidas por los distintos medios de comunicación existentes en la provincia son imprescindibles y destacables en cuanto su utilidad y oportunidad, toda vez que intentan alcanzar objetivos de cobertura y frecuencia de los mensajes, resultando conveniente su continuidad en el tiempo, dado que se orientan en forma manifiesta a resaltar que los actos y acciones del gobierno en todos sus ámbitos son públicos.

Que estas excepcionales herramientas de comunicación que resultan ser los medios gráficos y electrónicos actúan o transmiten sus contenidos en forma masiva y rápida a sus distintas audiencias o lectores alcanzados.

Que dicha forma de comunicación puede ser complementada y reforzada con acciones de comunicación directa y personal dirigidas a distintos públicos objetivos, que constituya una segunda etapa en el proceso de transmisión.

Que a partir del conocimiento de las acciones y decisiones públicas transmitidas en forma masiva en una primera etapa, se avance, siempre que resulte posible y adecuado, en una segunda etapa, en acentuar el proceso de percepción selectiva de los distintos mensajes en los específicos sectores sociales que resultan directos destinatarios.

Que el impacto del mensaje directo en el grupo de personas a quienes se dirija no solo lo transformará en más personal, sino que implica una posibilidad de respuesta inmediata o feed back que fomenta la interacción e incentiva a lograr mayores niveles de solidaridad y participación contribuyendo a la integración de la sociedad.

Que estas formas complementarias de comunicación buscan maximizar la satisfacción de necesidades e intereses de cada uno de los ciudadanos y por ende, de la sociedad toda, propiciando oportunidades para el desarrollo personal y social.

Que promoviendo esta interacción entre Estado y Sociedad, a partir de la recepción de sus respuestas e identificación y reconocimiento de sus expectativas, se avanza en forma dinámica en una rápida generación de los cambios sociales requeridos, mejorando la calidad de vida de todos.

EL CONSEJO CONSULTIVO PARA EL CRECIMIENTO DE SANTA FE emite el siguiente dictamen:

1.- Se recomienda continuar desarrollando y llevando a cabo las diferentes campañas de difusión en los distintos medios de comunicación masivos presentes en las diversas localidades de la provincia; constituyendo ello, una primera etapa en el proceso de transmisión de las distintas acciones del gobierno provincial.

2.- Atendiendo a los avances en las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), se sugiere indicar a cada ministerio que, conforme su área de actuación, implemente y sistematice la organización de distintas bases de datos homogéneas, compuestas por personas con intereses comunes y/o distintos segmentos sociales agrupados por ocupación, actividad o profesión, por ubicación geográfica, problemática común, ciclo de vida o edad o situación social y/o cualquier otro criterio de conformación útil, con el objetivo de permitir configurar un proceso de comunicación directa –vía correo postal, correo electrónico, acceso telefónico, etc.- (complementaria de los procesos de comunicación masiva) y personalizada, sobre los temas relevantes de las diferentes carteras a referentes individuales de las distintas regiones de la provincia. Resultando imprescindible verificar, al menos selectivamente, la recepción por parte del destinatario de la comunicación o mensaje y motivar e incentivar su respuesta, valorizando su interpretación, aportes y propuestas que pueda efectuar.

3.- Este canal de contacto directo que permite establecer una relación enriquecedora para ambas partes y en forma continua, también podría implementarse en la página web de la provincia, atendiendo a las oportunidades en que los distintos usuarios o segmentos de personas realizan una consulta o trámite específico.

4.- Sería necesario capacitar convenientemente a quienes sean responsables (en cada ministerio o en un área general común) de la atención adecuada a las distintas respuestas de las personas que interactúen a partir de la recepción del mensaje. Esta posibilidad de retroalimentación debería facilitarse con diferentes alternativas posibles, de modo que resulte sencillo, rápido y eficaz, entre las cuales se podría señalar, entre otras, no solo la presencia física de facilitadores en oficinas públicas, sino también líneas telefónicas 0800, correos electrónicos que sean accesibles y cuyos mensajes entrantes sean respondidos y/o cualquier otra forma o medio de contacto que permita la vinculación.

Tal es nuestro dictamen preliminar sobre esta materia, que sometemos a la consideración del Señor Gobernador.-

Esteban Hernández
Secretario

Ignacio de la Torre
Vicepresidente

Luis A. Carello
Presidente