

La participación de los ciudadanos en la gestión de su calidad de vida

La nueva relación de cooperación entre municipio y asociaciones

Barcelona es una ciudad de bienestar. Todos -o casi todos- los ciudadanos optan por la continuidad del Estado del Bienestar porque les parece una de las conquistas humanas europeas más significativas para sus vidas personales y públicas. Pocos ciudadanos -y algunas grandes organizaciones casi siempre multinacionales- apuestan por regresar al Estado de Derecho o Liberal en el que los servicios para el bienestar los facilitaba la empresa a los que podían pagarlos. Los otros, a la beneficiencia. Pero los que queremos el Estado del Bienestar sabemos que no podemos seguir -desde los 90- pensándolo y gestionándolo como las décadas que siguieron -sobre todo las espléndidas- a la Segunda Guerra Mundial. Sabemos que hemos de pensarlo diferentemente para organizarlo/gestionarlo muy diferentemente.

La nueva gestión relacional para la calidad de vida de los

ciudadanos desde el trabajo interorganizativo del municipio y las asociaciones voluntarias.

Pensarlo y gestionarlo, en definitiva y para subrayar la aportación más significativa de estos últimos años, *con los ciudadanos*. Debemos pasar, pues y en Barcelona, de un municipio *al* servicio de los ciudadanos -un municipio en el fondo papá y mamá- a un municipio de servicios *desde* las necesidades de los ciudadanos. En él estamos. Para pasar al municipio del 2000 *con los ciudadanos*. Este *con* es definidor de pensamiento y de gestión porque -y esto es lo realmente nuclear en el cambio- queremos avanzar hacia un municipio que planifique, programe y produzca sus servicios *con* las otras administraciones -no siempre frecuente- y *con* las asociaciones voluntarias de los ciudadanos, *con* las empresas y *con* los propios ciudadanos.

Éste es el marco de trabajo para la ciudad del bienestar -una ciudad vertebrada, sin exclusiones, con calidad de vida para todos- que Barcelona potencia y quiere. Para avanzar hacia ella, el municipio se quiere concebir y actuar *menos* como facilitador directo de servicios y *más* como líder relacional que, desde una misión municipal/política clara, actual, útil y entusiasta para la ciudadanía, *convoca* a las otras organizaciones administrativas, a las asociaciones voluntarias de los ciudadanos y a las empresas éticas a *sumar* ideas y recursos para *multiplicar* respuestas para la calidad de vida de la ciudadanía de Barcelona.

La cuestión no es fácil porque implica cambio de mentalidades y estilos de cultura organizativa municipal muy profundos. Pero éste es el reto. Un reto ensayado ya, con éxito, en los Juegos Olímpicos del 92 y en otras experiencias significativas.

Las asociaciones voluntarias de los ciudadanos, en este reto, tienen un protagonismo igual o mayor que el municipio. Porque son ellas las que, junto a cada necesidad de los ciudadanos, se organizan y trabajan -formando una gran y plural red para la calidad de vida- desde cada barrio, cada distrito.

Son, pues, organizaciones *junto* a las necesidades ciudadanas que trabajan *con* los propios ciudadanos para intentar buscar soluciones positivas a dificultades plurales.

Estas asociaciones voluntarias de ciudadanos -asociaciones de voluntariado, fundaciones, clubs, entidades, ONGs de desarrollo...- constituyen hoy *la red básica* y dinámica que coordinada, con voluntad y decisión pública de ciudad, con la municipal es capaz de aportar y sostener bienestar o calidad de vida en todo el territorio ciudadano.

Para ello, el plural sector de las asociaciones voluntarias de Barcelona -6.000 oficialmente, muchas menos en realidad- está en un interesantísimo proceso de reconversión para disponer de organizaciones voluntarias relacionales, bien dirigidas y gestionadas, con equipos de ciudadanos que trabajen en ellas con entusiasmo, con una comunicación directa con la ciudadanía, con fuentes de financiación diversificadas y con diálogo constante de red entre ellas y de coproducción de servicios para la ciudad del bienestar, de la calidad de vida que deseamos y esperamos.

Esta concepción del municipio, de las asociaciones voluntarias de los ciudadanos, de la misma ciudadanía y la ciudad comporta plantear, de una manera radical, la participación ciudadana en las decisiones y servicios municipales porque se está situando a los ciudadanos y a sus asociaciones en el centro de la organización municipal. Debemos avanzar, pues, hacia plenos municipales relacionales en los que la voz directa de los ciudadanos y sus organizaciones tengan peso de opinión y voto. Aquí se deberá modificar la ley. No podemos continuar sólo escuchando a las asociaciones y a los ciudadanos como opinión. Hemos de codecidir y coactuar. También se deberán iniciar, en los departamentos de servicios municipales, procesos de coplanificación, coprogramación y cogestión de los servicios, borrando las diferencias legislativo/reglamentistas entre lo que hasta ahora entendíamos por público y lo que entendíamos por privado: el trabajo y las aportaciones de las asociaciones voluntarias de los ciudadanos

son tan públicas como las del municipio. Así lo entienden los ciudadanos. Y deberemos avanzar, como resultado, hacia una constelación de servicios ciudadanos coorganizados, coprotagonizados y coproducidos. Especialmente los que necesitan los ciudadanos para asegurar unos mínimos generosos de calidad de vida.

Vamos, pues, hacia la Ciudad del Bienestar, la que pensamos y gestionamos muchos. Con la colaboración generosa del sector empresarial, cada día más interesado en el bienestar básico de la ciudad donde operan las empresas: ciudades en situaciones de ciudadanía conflictiva, pasiva, inestable... hoy, en los tiempos de las empresas inteligentes, no son rentables.

Algunas experiencias significativas como ilustración que marcan horizontes

Ésta es la tendencia. Por aquí pasa el trabajo del municipio y las asociaciones voluntarias para la ciudad que los ciudadanos quieren. A mí me gusta llamar a este modelo de trabajo: la gestión relacional para la ciudad de la calidad de vida.

Algunas experiencias o modelos de trabajo, pues, que muestran esta gestión relacional, compartida.

- **Los consejos de participación ciudadana.** Son organismos municipales -de la ciudad común- en los que la municipalidad trabaja con las asociaciones voluntarias. La mayoría, todavía, están en una fase consultiva y de supervisión. Pero la tendencia apuesta por la codecisión y la cogestión.

El más significativo, con diez años de trabajo muy valorado, es el Consejo Municipal de Bienestar Social en el que se discuten las políticas y los servicios sociales municipales. Hay grupos de trabajo que analizan necesidades donde se debería estar, con servicios, con más intensidad o diferentemente. El Consejo ha servido como altavoz concienciador de algo que por obvio no es tenido suficientemente en cuenta en las políticas y servicios municipales: lo importante son los ciudadanos, en

especial aquéllos que manifiestan graves déficits en su calidad de vida. El municipio debe estar, con más intensidad de servicios, con ellos.

El último en crearse -existen los de la gente mayor, mujer...- ha sido el Consejo Municipal de Asociaciones del Voluntariado de Barcelona, que ya plantea temas de codecisión y cogestión. Este Consejo, formado por 42 asociaciones de voluntariado escogidas de entre unas 2000 de la ciudad, por 7 políticos municipales y 10 expertos asociativos, se propone crear conciencia y realidad de sector asociativo activo y vertebrado en Barcelona y cooperar continuamente con el municipio en cuestiones que atañen a las asociaciones y su trabajo con los ciudadanos.

- **La descentralización municipal.** Un municipio grande o mediano que quiere trabajar de tú a tú con los ciudadanos y sus asociaciones voluntarias es un municipio descentralizado. Barcelona ha escogido esta opción: los servicios se facilitan donde están las necesidades, en los barrios de la ciudad, con contacto directo entre trabajadores en servicios y ciudadanos.

Muchos de estos servicios -y en un número creciente- ya los facilitan las asociaciones voluntarias que cogestionan el servicio. Ellas aportan algo muy valorado por la ciudadanía: proximidad, personalización, vivencia directa de una necesidad... Este proceso deberá incrementarse: es la manera más directa de implicar a los propios ciudadanos en la gestión de sus servicios, los de la ciudad común.

- **El plan integral de desarrollo de los servicios sociales de la ciudad.** Impulsado bajo el liderazgo del municipio, lo han dirigido organizaciones universitarias, empresariales y asociativas significativas de la ciudad. Un plan discutido, elaborado y pactado por más de 125 organizaciones voluntarias y pequeñas empresas de servicios sociales que se han planteado cómo desarrollar en la ciudad de Barcelona un plan para que todos los ciudadanos tengan, cerca de donde viven, los servicios sociales que necesitan.

No son, éstos, los servicios sociales municipales: son los

servicios sociales de la ciudad de los que forman parte los servicios sociales municipales junto a los servicios de las asociaciones voluntarias y de pequeñas empresas sociales prestadoras de servicios.

Ésta es, creo, la experiencia más relevante de coplanificación, coprogramación y cogestión de servicios sociales que conozco: todos unidos para la ciudad del bienestar, de la calidad de vida, dejando aparcados partidismos, ideologismos paralizantes y protagonismos aristocráticos.

El plan interrelaciona a todas estas organizaciones plurales para hacer una ciudad más integrada e integradora, con solidaridad activa entre los ciudadanos y ciudadanas. Por eso se dispone a construir un modelo de servicios sociales en la ciudad, basado en la responsabilidad pública, que vertebre la cooperación pública/asociativa/empresarial, fomente la acción cívica y optimice la gestión de los servicios sociales.

Creo que este plan es ejemplar, excelente: marca pautas de cómo trabajar interorganizativamente para la ciudad de los ciudadanos, con todos los ciudadanos.

• ***La Agencia Municipal de Servicios para las Asociaciones.*** Finalmente, en el esbozo de servicios o experiencias que señalan este nuevo pensar y nueva gestión del municipio y las asociaciones voluntarias para la ciudad de la calidad de vida, esbozo la Agencia Municipal de Servicios para las Asociaciones.

Es un organismo municipal que depende del Consejo Municipal de las Asociaciones de Voluntariado. Es él quien fija las líneas de trabajo y quien evalúa los resultados.

Para estos años, las líneas de trabajo son claras y útiles. Facilitar la mejora organizativa constante de las asociaciones voluntarias: con asociaciones ágiles, flexibles, con un equipo ciudadano apasionado..., todo es posible. Potenciar la comunicación de impacto y confianza entre asociaciones y ciudadanos: sólo si los ciudadanos conocen lo que las asociaciones hacen por la ciudad y les facilitarán su soporte. Y, última línea, estar con los proyectos

interasociativos que potencien al sector y su trabajo con los ciudadanos: trabajo, pues, interorganizativo.

La Agencia ha realizado, sólo, un año de trabajo. Pero empiezan a verse, claramente, algunos resultados: más conciencia de sector asociativo y más interrelación de diálogo y cooperación con el municipio.

Diez puntos para trabajar en el futuro por una ciudad con más calidad de vida desde el trabajo interorganizativo

Diez trazos, desordenados.

1. Lo más importante en la ciudad son sus plurales ciudadanos y sus diversas y confrontadas necesidades.
2. Municipio y asociaciones voluntarias tenemos sentido organizativo ciudadano sólo cuando trabajamos con los ciudadanos.
3. En el mundo de la globalización, los ciudadanos están siendo substituidos por los consumidores: sólo si municipio y asociaciones trabajamos excelentemente mantendremos viva la ciudadanía, que es siempre calidad de vida personal y común. Y no sólo consumo personal y exhibido.
4. Una ciudad recibe el nombre de tal cuando está vertebrada socialmente: cuando toda su ciudadanía tiene los mínimos/máximos de calidad de vida y decide sobre el futuro de sus vidas y las de la ciudad.
5. Los ciudadanos son plurales: la ciudad es la casa común de las diferencias. Ello nos obliga a trabajar desde el diálogo y el consenso.
6. Debemos reconvertir, municipio y asociaciones, nuestra manera de pensar y organizarnos abriéndonos a la relación interorganizativa para proyectos y servicios que mejoren la calidad de vida de los ciudadanos: un plan, pues, de trabajo compartido, consensado, interorganizativo... es fundamental porque la cogestión de la calidad de vida ciudadana supone acción con resultados y no buenas palabras y grandes voluntades al viento.

7. A los ciudadanos que tienen menos hemos de darles más. Y este más hemos de saberlo explicar a los ciudadanos presentando resultados de calidad de vida conseguidos.
8. Para trabajar interorganizativamente y relacionamente no basta con proponerlo: es necesario que todos los equipos del municipio y las asociaciones voluntarias lo practiquen diariamente.
9. El trabajo de gestión relacional para la calidad de vida de los ciudadanos es largo: más el trabajo para la calidad de vida de los que están en situaciones precarias.
10. Este trabajo una ciudad debe hacerlo, siempre, en red con otras ciudades del mundo: por una ciudad y un mundo mejores, no sólo más globalizado económicamente.

Toni Puig/tpuigp@hotmail.com