

BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

TÍTULO

Europe Direct: Debate joven

INFORMACIÓN INICIAL:

PROBLEMA:

Falta de canales que fomenten la participación ciudadana en asuntos de interés comunitario en las diferentes regiones europeas y escasos instrumentos habilitados para solucionar las dudas suscitadas por los ciudadanos dentro de la Unión.

SOLUCIÓN GLOBAL:

Creación de una red homogénea para todos los países miembros, donde se atiendan las consultas y dudas que realicen los ciudadanos europeos y donde, además, se fomente la participación de éstos en la definición y evaluación de las políticas públicas comunitarias.

TERRITORIO:

Comunidad Autónoma de Murcia.

PÚBLICO DESTINATARIO:

Ciudadanía murciana.

ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO:

Centro de Información Europea de la Región de Murcia. Servicio de Relaciones con la Unión Europea. Dirección General de Administración Local, Relaciones Institucionales y Acción Exterior. Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas. Comunidad Autónoma de Murcia.

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:

Desde hace años, la Comisión Europea apoya y promueve la creación de instrumentos y programas que fomenten la atención y la participación ciudadana en torno a temas de interés comunitario. Para la propia Comisión y para el resto de instituciones de la UE, mantener a cualquier ciudadano informado y resolverle las dudas que pueda tener en materia de mercado único, extranjería, política agraria, becas y subvenciones, etc., es algo fundamental. Y también es fundamental para ellos nutrirse de las propuestas que los mismos ciudadanos puedan realizarles, teniéndolas en cuenta a la hora de formular sus líneas prioritarias de actuación

y a la hora de evaluar su desempeño y la gestión que están desarrollando día a día.

Siguiendo esta finalidad, la Comisión ha creado el programa Europe Direct, que lleva implantándose en todos los países europeos desde 2007 y que en España, en concreto, se desarrolla desde 42 centros gestores.

Europe Direct es una red de comunicación que tiene como misión ayudar al ciudadano a entender y resolver sus dudas en la aplicación de las políticas de la Unión Europea, además de ofrecerle información sobre temas comunitarios o sobre aquellos otros con incidencia supraestatal. La Red está formada por una unidad organizativa central, con sede en Bruselas, y por numerosas unidades regionales de información.

Sus principales objetivos son: dar al ciudadano una respuesta inmediata sobre preguntas generales relacionadas con la UE o con cualquiera de los Estados miembros, en diferentes materias: derechos y oportunidades, ayudas y subvenciones, aplicación legislativa específica, etc.; enviar, por correo postal gratuito, determinadas publicaciones de la UE para que el ciudadano esté bien informado y tenga un juicio crítico sobre la implementación de las políticas comunitarias; aplicar soluciones para los problemas que requieran los demandantes en la prestación de servicios públicos, etc.; y ofrecer al ciudadano un criterio legislativo acertado en los casos en los que le surjan dudas de interpretación en un determinado caso, etc.

La información y ayuda que puede dar Europa Direct al ciudadano se establece en tres áreas básicas:

- Políticas: se establecen multitud de categorías diferentes, tales como aduanas, fiscalidad, ayuda humanitaria, comercio exterior, derechos humanos, etc. Y en cada una de estas categorías, se incluye una panorámica general de la materia, la legislación directa que la desarrolla y aquella otra que queda afectada y más información que pueda resultar de interés, así como el acceso directo a otros links que ayuden al completo conocimiento de la categoría en cuestión.
- Ayudas y subvenciones: se puede consultar una guía de oportunidades de financiación en Europa en investigación y desarrollo, qué personas o instituciones pueden ser beneficiarias, ver cuántos fondos comunitarios han sido asignados, dónde, cómo y a quién, etc.
- Licitaciones y contratos: se establecen en función de la institución de la que partan.

Por ello, se establecen cuatro formas diferentes de obtener respuesta a las dudas que los ciudadanos puedan tener:

- Por Teléfono: se ha habilitado un teléfono general de información al que se puede llamar, desde cualquier estado de la UE y en cualquier lengua oficial europea, en horario de 9:00 a 18:30 horas los días laborales.
- Por Correo electrónico: puede obtenerse una respuesta en menos de tres días.
- Por Internet: se puede acceder a un chat si conoces uno de los tres idiomas propuestos y que son el inglés, el francés y el alemán. Empleados contratados para esta aplicación dan respuesta a las inquietudes suscitadas por los ciudadanos.
- Por Visita directa: poniéndose en contacto directamente con el centro de Europe Direct más cercano a la ubicación exacta del ciudadano para que sea éste quien le responda concertando una cita.

Por dar unas cifras medias globales de funcionamiento de la aplicación, España es el tercer país que más utiliza el programa (el 9,3 % de los ciudadanos que hacen consultas a este nivel), distinguiendo diferentes vías:

Aplicación de Europe Direct en España

Vías	Chat	E-mail	Teléfono	Total
Nº Consultas	2	649	1.164	1.815

Fuente: Comisión Europea.

Aplicación de Europe Direct en la Unión Europea

Vías	Chat	E-mail	Teléfono	Total
Nº Consultas	627	12.379	11.926	24.932

Fuente: Comisión Europea.

Y si se realiza un análisis comparativo de los resultados, durante los 4 años que lleva desarrollándose la aplicación, los datos extraídos son los siguientes:

Análisis comparativo de Europe Direct de los 4 años de funcionamiento

Año	Chat	E-mail	Teléfono	TOTAL
2008	2.614	45.370	45.330	93.314
2009	3.243	51.738	44.100	99.081
2010	2.480	53.962	47.644	104.086

Fuente: Comisión Europea.

El Centro de Información Europea de la Región de Murcia depende del Servicio de Relaciones con la Unión Europea de la Dirección General de Administración Local, Relaciones Institucionales y Acción Exterior de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Murcia. Lleva funcionando desde 2007.

Este Centro nace como unidad autonómica española para la aplicación de Europe Direct en este territorio. Su finalidad última es ser un instrumento que facilite al ciudadano toda la información sobre las políticas públicas que se ejecutan desde la Unión Europea y que fomente la participación de éstos en asuntos de interés comunitario.

Por lo que respecta a su actuación específica en la Comunidad Autónoma de Murcia, dentro de las acciones que lleva a cabo el Centro de Información Europea cabe destacar la aplicación del programa Debate Joven,

cuyo objetivo es generar un cauce de participación ciudadana (sobre todo, entre universitarios), en torno a la actuación de los poderes públicos en aquellas cuestiones que les afectan en su día a día y que derivan de la aplicación legislativa y práctica comunitaria. La iniciativa en la adopción del programa ha sido de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas y ha contado con la estrecha colaboración del resto de Consejerías del gobierno autonómico de Murcia.

Esta Consejería ha presentado el programa Debate Joven junto con otras dos aplicaciones más (Crecemos con Europa y Europa Onda), en el Primer Congreso Europeo de Comunicación Institucional “EuroPCom”, organizado por el Comité de las Regiones. La celebración de este tipo de Congresos tiene por finalidad promover el intercambio de conocimientos, la creación de redes de información supraestatales y la profesionalización y el reciclaje continuo de los expertos en comunicación de los distintos niveles de gobierno de los estados miembros de la Unión Europea.

Por otra parte, es de especial mención que organismos como la Dirección de Comunicación del Parlamento Europeo, el Departamento de Comunicación de la Dirección General de Agricultura de la Comisión Europea y diversas consultoras europeas, se hayan interesado por estos tres proyectos (en particular, por Debate Joven), y hayan solicitado más información al gobierno de Murcia para poder adaptar el funcionamiento de los programas dentro de su estructura organizativa interna.

En lo que se refiere al desarrollo del programa, Debate Joven establece anualmente uno o varios temas de vigente actualidad para su discusión y análisis por parte de los ciudadanos. Los temas han ido variando a lo largo del tiempo:

- En 2010 ha habido dos temas de discusión: “Hacia un nuevo modelo económico y social en Europa: la Agenda UE 2020” y “Hacia una sociedad más justa: lucha contra la pobreza y la exclusión social en Europa”.
- En 2009, el tema fue “Europa: un líder en el mundo”.
- En 2008, “Europa: un diálogo entre culturas”.
- En 2007, se trató sobre “Europa ayer y hoy: 50 años del Tratado de Roma”.

La participación en Debate Joven requiere adherir, rellenando un formulario de inscripción, la candidatura de un grupo de trabajo formado en el seno de facultades, escuelas, municipios, asociaciones y otros.

Posteriormente, el grupo recibe una clave de identificación que habilita el acceso a un foro de análisis y discusión sobre la temática apuntada inicialmente y donde se pueden ir colgando las conclusiones a las que se llegue. El grupo debe estar formado por dos o más personas, entre las que se designa un coordinador y un portavoz.

Además de este intercambio de información en redes de trabajo online, se organiza en cada región una jornada final entre los portavoces de los distintos grupos y diversos representantes de la vida política, económica y social de la región. El objetivo es concluir en un informe final donde se aúnan los diferentes criterios y las variadas iniciativas propuestas en relación con el tema de discusión planteado, para su ulterior exposición y debate en Bruselas con el resto de grupos que se hayan organizado en otros países y regiones.

La documentación generada en todo este proceso se traslada, en última instancia, al Comité de las Regiones y a las instituciones de la Unión Europea. Y con estos datos obtenidos, los agentes políticos pueden definir sus estrategias y acciones de gobierno y pueden evaluar las políticas públicas que están implementando.

En Octubre de 2010, las diferentes regiones españolas donde se está implantando el programa Europe Direct se reunieron en Madrid en torno a la temática “Tratado de Lisboa y Estrategia Europa 2020: desafíos y oportunidades”, con la finalidad de unificar criterios de actuación en torno a la aplicación, interpretación y difusión de las materias comunitarias. La jornada se dividió en dos sesiones: el Tratado de Lisboa: nuevas perspectivas políticas e institucionales de la UE; y Estrategia Europa 2020: hacia un crecimiento inteligente, sostenible e integrador.

IMPACTO:

El Centro tiene un volumen de actividad elevado. Le llegan dudas de varios ámbitos: el 27,7% del total sobre derechos de pasajeros, el 22% sobre la Unión Europea en general, sus instituciones y los estados miembros, en torno al 11% sobre empleo, asuntos sociales e igualdad de oportunidades, el 9% en justicia, seguridad y libertad (políticas de extranjería, derecho de asilo, etc.), el 5, 5% en relaciones exteriores y desarrollo. El resto tiene porcentajes muy igualados y se circunscriben a ámbitos más específicos: empresas e industria, consumo, salud pública, servicios externos, educación, fomento y otros.

CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN Y REFERENCIA TEMPORAL:

2007 – Actualidad.

DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:

Sitio Web del Centro de Información Europea de la Región de Murcia.

[http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=1904&RASTRO=c764\\$m&IDTIPO=100](http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=1904&RASTRO=c764$m&IDTIPO=100)

Web Oficial del proyecto Europe Direct.

http://europa.eu/europedirect/index_es.htm

Blog con información general del proyecto Europe Direct.

<http://www.europedirectmurcia.blogspot.com/>

Sitio Web de la aplicación Debate Joven.

Noticia donde se destaca el caso de la aplicación Debate Joven como un buen ejemplo de comunicación e información ciudadana.

<http://www.20minutos.es/noticia/844728/1/>

Página Web institucional del Congreso EuroPCom.

<http://europcom.net/>