

Consejo Profesional de Relaciones Públicas: Observatorio de Relaciones Públicas.

**Caso Pre-Inscripción a escuelas primarias y
secundarias.**

Mayo 2014, Buenos Aires, Capital Federal.

Índice

Consideraciones del presente informe	3
Equipo de trabajo	4
Introducción al caso de análisis	5
Sobre el análisis del caso	7
Análisis de medios	10
Conclusiones	19

Consideraciones del presente informe

SOBRE EL OBSERVATORIO DE RELACIONES PÚBLICAS

El presente trabajo forma parte del Observatorio de Relaciones Públicas organizado por el Consejo Profesional de Relaciones Públicas de la República Argentina. El observatorio tiene por objetivo el análisis de forma sistemática e imparcial, diferentes temáticas y cómo fueron abordadas bajo la perspectiva de la comunicación, compartir informes, debatir y desarrollar una actividad académica dentro de una institución de reconocido prestigio y estudiar un tema específico haciendo foco en el análisis comunicacional de la materia.

EQUIPO DE TRABAJO

Coppola, Gustavo – **Coordinador Académico**
Carbia, Ramiro – Joven Profesional
Cortes, Andrea - Joven Profesional
Devita Russo, Laura Natalia - Joven Profesional
Figeroa, Yanina - Joven Profesional
Guerra, Mariana - Joven Profesional
Pais, Facundo - Joven Profesional
Urquiza, Cecilia - Joven Profesional

MATRIZ DE ANÁLISIS

El presente trabajo de investigación tiene como estructura la siguiente matriz de análisis:

- Tema a observar y analizar.
- Periodo de tiempo a observar.
- Situación a observar y analizar.
- Recursos utilizados para la observación y análisis.
- Actores involucrados.
- Cuál es el mensaje.
- A quién está dirigido el mensaje.
- Cuál es la demanda comunicativa.
- Cuál es el efecto.
- Qué recursos se utilizaron.
- Qué medios.

TEMÁTICA DE ANÁLISIS

La temática de análisis del presente trabajo es la pre inscripción online de niveles iniciales, en escuelas primarias y secundarias de la Ciudad de Buenos Aires del periodo lectivo 2014.

Introducción al caso de análisis

El 4 de noviembre de 2013, el gobierno de la ciudad de Buenos Aires lanza el nuevo sistema de inscripción online para alumnos de primaria y secundaria a la escuela inicial y media. A pocas horas de lanzarse el nuevo sistema digital comenzaron a detectarse anomalías, colapso en el sistema, desinformación, caos, asignación de alumnos a escuelas lejanas a sus domicilios, falta de vacantes, entre otras problemáticas.

Para el Ministro de educación Estaban Bullrich el sistema de inscripción online fue un tema prioritario en 2013. El Jefe de Gabinete Diego Fernández lo dejó claro al comentar que en el siglo XXI no podemos seguir con el formulario en papel.

Uno de los asuntos que más preocupaba al Ministerio en cuestiones de inscripción eran las denuncias por falta de vacantes en las escuelas cercanas a las villas de la Ciudad de Buenos Aires. Un tema que no era posible auditar de forma constante. Lo que dejaba fuera de escolaridad a muchos niños que viven en la villa, por lo que la inscripción online podía solucionar.

Según Jorge Aguado, director general de Tecnología Educativa del Ministerio de Educación y uno de los gestores de la inscripción, los objetivos principales de la inscripción online son: “facilitar la inscripción simultánea en más de una escuela, asegurar la asignación de vacantes en toda la ciudad, acelerando la reubicación e imposibilitando cualquier negación de vacantes”.

Este proceso no se dio sino con muchas críticas y voces en contra. Como la del secretario general de la Unión de Trabajadores de la Educación (UTE) que consideró que la nueva modalidad es discriminatoria y además afirma que “despersonaliza el vínculo escuela-familia”.

Legisladores y docentes también rechazaron el sistema de inscripción online y exigen al gobierno de la ciudad explicaciones.

Un tema importante fue la inclusión de las aulas container o móviles en el mismo discurso crítico que el de la inscripción online, por parte de los gremios y los legisladores opositores. Esta inclusión temática no es inocente en este proceso de crisis.

Los medios se hicieron eco de esta problemática y mostraron la situación crítica de dicha implementación. Infobae: “Empezó la inscripción online a los colegios en medio de las críticas”¹ y como fuente televisiva telam: “Entre 7 mil y 9 mil alumnos no tendrán vacantes para este ciclo lectivo”²

¹ Infobae, 4 de Noviembre de 2013, edición Online. Link: <http://www.infobae.com/2013/11/04/1521161-empezo-la-inscripcion-online-los-colegios-medio-las-criticas>

² Telam, 4 de Noviembre. Link del video: <https://www.youtube.com/watch?v=k3-y1tMH54s>

Sobre el análisis del caso

PERIODO DE TIEMPO DE ANÁLISIS

El periodo de tiempo a analizar se centra desde Diciembre de 2013 hasta Febrero de 2014.

SITUACIÓN A OBSERVAR Y ANALIZAR

Las repercusiones de la nueva modalidad de inscripción online a escuelas primarias y secundarias de la Ciudad de Buenos Aires.

RECURSOS UTILIZADOS PARA OBSERVAR Y ANALIZAR

Investigación cualitativa a través de recolección de datos –publicaciones en medios de comunicación-.

- Actores Involucrados
- Esteban Bullrich
- Ministerio de Educación de la Ciudad de Buenos Aires
- UTE – Unión de los Trabajadores de la Educación
- ACIJ – Asociación Civil por la Igualdad y la Justicia
- Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires
- Docentes
- Madres/Padres
- Defensoría General de la Ciudad de Buenos Aires
- Mauricio Macri
- Jorge Aguado
- Rodríguez Larreta
- Juez Osvaldo Otheguy
- Oposición –FPV, Izquierda-

MENSAJE

DESDE EL GOBIERNO:

- “El sistema funcionó, falló la validación de datos”
- Marca tres objetivos: “facilitar el acceso a educación estatal, posibilitar tener un mapa preciso sobre dónde está la demanda para saber dónde construir las escuelas y transparentar la información”

- El método de aulas móviles permitió a muchos niños acceder a las vacantes.
- El método de aulas móviles es algo revolucionario y será copiado, seguramente, en otros lugares.
- De los doce mil niños con problemas, unos siete mil a nueve mil no tendrán vacantes.
- Están aseguradas las vacantes para todos los niños desde los cuatro años en adelante, el problema está en los niños de tres años y menos.
- A pesar de la falta de vacantes, el Gobierno de la Ciudad ha incrementado el número desde el comienzo de la gestión de Mauricio Macri.

DESDE GREMIOS, DOCENTES Y PADRES:

- “La inscripción online falló”
- “Reclamos por falta de vacantes”
- “17 mil chicos sin vacantes”
- “Aulas de durlok”
- Se pide más información y respuestas.
- Que todos los niños obtengan la vacante que pidieron.
- “No queremos aulas container, queremos lugares dignos para aprender y enseñar”.
- Se recurre a la legislación vigente: cada niño de más de cuarenta y cinco días de edad debe tener asegurada su vacante en el reparto Estatal.
- Gremialistas denuncian que es parte de un plan para reducir la Educación Pública, lo cual vienen denunciando desde hacía dos años cuando se intentaron cerrar doscientos cursos.
- “Forma de privatización encubierta/quieren obligar a las familias, aquellas que estén en condiciones de solventar una cuota, a volcarse al sistema de Educación Privada”.
- “Mercantilización de la Educación”.
- “Inventaron un problema donde no lo había.

GOBIERNO:

“La inscripción online fue un éxito”,
“Todos los chicos tendrán vacantes”,
“Ningún niño quedará fuera del sistema”,
“Hubo un problema en la carga de los datos”.

A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO EL MENSAJE

El mensaje del gobierno está dirigido a las familias afectadas.

El mensaje de los gremios y los padres a Mauricio Macri y el Ministro de Educación

DEMANDA COMUNICATIVA

¿Por qué falló el sistema de inscripción on line?
¿Qué se está haciendo para resolver el problema?
¿Podrán solucionar los reclamos?

- ¿Cuántos reclamos se han recibido/resuelto/contestado?
- ¿Cuántos inscriptos definitivos hay?
- ¿Cuántos perdieron su vacante en el año escolar?
- ¿Habrá vacante para los afectados en el error del sistema?
- ¿Qué dicen los gremios/Padres?

EFECTO

El efecto generado es mayormente negativo. En los casos recabados para la observación de notas personales al Ministro Bullrich, los periodistas que lo entrevistaron le realizaron críticas y observaciones sobre el sistema y la angustia que generó en las familias. Por otro lado, los medios que atendieron a la noticia, lo hicieron desde la crítica apuntándolo como un sistema “fallido”. Con respecto a los efectos en padres, docentes y gremios, el efecto negativo es aún más marcado y directo, la crítica y el rechazo al sistema de Inscripción Online fue masivo en esos públicos. Se hace énfasis en la desinformación que poseen los padres y la incertidumbre de éstos, los docentes, y los involucrados directamente.

RECURSOS UTILIZADOS

Desde el Gobierno de la Ciudad: Estadísticas sobre el aumento de las vacantes en el reparto Estatal; un discurso basado en la humildad al reconocer las fallas en la validación de datos y la actitud de tomar en cuenta todas las recomendaciones. Apunta al logos argumentativo

Desde padres, docentes y gremios: Movilizaciones; convocatoria a los medios y participación en programas; discurso basado en las fallas y un supuesto plan de privatización de la Educación. Apunta al Pathos argumentativo.

Análisis de medios

MEDIOS

GRÁFICOS

MEDIOS ANALIZADOS

Tiempo Argentino
Perfil
Popular
Agencia Télam
Página 12
Clarín
Infobae
TN – Todo Noticias
La Nación
La Razón

ANÁLISIS MEDIOS GRÁFICOS

El análisis realizado sobre los medios gráficos -ediciones online e impresas de diarios- demuestran etapas en el desarrollo del caso de la inscripción online a las escuelas primarias y secundarias de la Ciudad de Buenos Aires.

En primer instancia, se puede observar una etapa a la cual los medios titulan como “polémica” por la inscripción online, en la cual se destaca con firmeza la oposición de los docentes y padres/madres frente a esta nueva modalidad de inscripción. Aquí, los medios se dedican a publicar testimonios que justifiquen estos rechazos y, por otro lado, la información necesaria para realizar el trámite correspondiente.

En segundo lugar, es notable la necesidad de informar un “fracaso” por parte del Ministerio de Educación de la Ciudad de Buenos Aires. En esta etapa, se refuerza la opinión del gobierno acerca de que el método utilizado fue un éxito y que el error estuvo en la carga de datos, sin embargo, se contraponen a las declaraciones de los padres de los niños que quedaron “fuera del sistema”. En un principio, por no conseguir datos específicos y oficiales, los gremios son los dedicados a suministrar estadísticas, y por ende, conjeturar finalidades que pretendería el gobierno -como el hecho de haber tenido planeado que una gran cantidad de niños cambiara su lugar en las escuelas públicas por uno en las privadas-.

Luego de esto, se recogen las cifras que el Ministerio de Educación pública y admite, y se tiende a informar los centros de reclamo que éste propone para solucionar la gran cantidad de falta de

vacantes. Por consiguiente, se decidió crear aulas alternativas que los medios llamaron “aulas container” o de “durlok”, cuyos términos desfavorecen la decisión y la ponen en tela de juicio frente a la opinión pública.

También, fue de gran importancia para los medios gráficos la audiencia judicial que desfavoreció al gobierno por no cumplir con la promesa de cubrir las vacantes demandadas años anteriores.

Para concluir, es preciso admitir una desinformación brindada por parte del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y su aclaración de que el proyecto fue un gran éxito. Así mismo, los medios analizados no tuvieron posturas diferentes entre ellos, siendo sus publicaciones muy similares en cuanto a posiciones ideológicas y demandas comunicativas; por lo tanto, el mensaje no varió de medio en medio, y el gobierno –por tener los mismos oradores ante una temática como la afrontada- se vio de la misma manera (con un solo mensaje) a través de las etapas mencionadas.

Durante el análisis, se observó que ciertos párrafos se repetían aunque variara el diario observado. Entre ellos:

- El gobierno porteño aseguró que recibió 69.000 formularios de inscripción y que ubicó a 52.000 niños y que la diferencia se debió a errores en la carga de documentación, aunque detalló que existen sólo 63.000 vacantes en la Ciudad.
- Tanto la UTE como la Defensoría aseguran que si se recibieron 69.000 formularios y se dieron 52.000 vacantes quedaron 17.000 inscriptos afuera a los que no se les respetó el Reglamento Escolar que indica que hay que dar prioridades a los hermanos, a los hijos de docentes y directores de una escuela y a los que cursaron el nivel anterior en el mismo edificio. “Si hay 17.000 afuera y sólo 5000 reclamos, es porque hay 12.000 chicos que ya se fueron a escuelas privadas. Hoy vinimos a pedir que ningún chico se quede afuera y que no se cierren cursos, pero el acuerdo no nos pareció suficiente”, concluyó López.
- El Ministerio de Educación porteño abrirá a partir de hoy 15 escuelas en toda la Ciudad para atender las consultas de los padres que hayan tenido problemas con la inscripción online para 2014. También se comprometió a responder cada reclamo en un plazo máximo de 15 días, y a resolver todos los problemas pendientes para el 2 de febrero, cuando deberá presentar públicamente el estado de situación de las inscripciones en cada escuela del distrito.
- Las protestas contra el nuevo mecanismo online comenzaron el 9 de diciembre, cuando muchos padres recibieron un correo electrónico que les informaba que su hijo no había obtenido la vacante solicitada. Las fallas en el proceso de inscripción incluyeron miles de casos en los que no se respetó el reglamento escolar, que establece que tienen prioridad los chicos con hermanos en la misma escuela, los que ya cursaron otro nivel en ese edificio, aquellos cuyos padres trabajan en el colegio, y los que viven cerca (hasta diez cuadras) de la institución.
- "Además yo vivo enfrente, no entiendo cómo es que no obtuvo la vacante", contó la mujer que como otros papás anotó a su hija por Internet, le llegó un mail confirmando que tenía el

lugar, pero el "27 de diciembre el director llamó padre por padre para explicarle que llegaron los listados definitivos y que nuestros hijos no están en ellos; acá algo se hizo muy mal, no puede ser que las dos salas completas hayan quedado afuera de la escuela", dijo.

- El Ministerio de Educación porteño reconoció ayer que son 17 mil los chicos sin vacante en escuelas de la ciudad, 6 mil por falta de infraestructura y 11 mil que no fueron asignados por el sistema de inscripción online. El dato fue confirmado oficialmente durante una audiencia en el juzgado de Osvaldo Otheguy, en el que comparecieron la cartera educativa, la Defensoría General y el gremio docente. El Gobierno de la Ciudad admitió, además, que de las 1100 escuelas del distrito, en 36 no se otorgaron vacantes. P12

Los títulos más sobresalientes fueron:

- Aulas móviles sólo alcanzarán para el 8% de los chicos
- Bullrich sostuvo que los chicos de 4 años en adelante tienen vacantes en las escuelas porteñas Esteban Bullrich, Educación – Infobae
- El macrismo sólo construyó 13 escuelas nuevas desde que gobierna la Ciudad - Tiempo Argentino
- Habilitan escuelas para recibir reclamos por la inscripción online
- Once mil chicos quedarán fuera del sistema de inscripción online a escuelas porteñas Esteban Bullrich, Educación – Infobae
- Presentarán amparos por la falta de vacantes en las escuelas porteñas - Tiempo Argentino Es tiempo de un diario nuevo
- Bullrich pidió disculpas a las familias de los 7 mil niños sin vacantes
- CABA arrancó la inscripción online a escuelas y hay polémica
- Habrá una sesión especial en la Legislatura para tratar la crisis de las vacantes
- Macri dijo que “no habrá marcha atrás con las aulas durlock”
- Padres, alumnos y docentes marcharon por 3.500 vacantes en la Ciudad
- Resultados de la inscripción online
- Vacantes online buscan agilizar la resolución de los problemas La Razón
- Atienden en 15 escuelas los reclamos por las vacantes La Razón
- Bullrich recibió a padres de chicos sin vacantes pero no les dio respuestas - Tiempo Argentino Es tiempo de un diario nuevo
- Comenzaron 15 escuelas a recibir reclamos por falta de vacantes
- Escuelas porteñas admiten que 7 mil chicos no tienen vacantes
- Más de dos mil reclamos por la inscripción online
- Página 12 Los chicos que quedaron fuera del sistema
- Sigue la polémica por la inscripción Online, padres ocuparon el Ministerio - Edición Ciudad
- Audiencia por tema de inscripción La Razón

- Bullrich respondió a las críticas por la inscripción online y dijo que él mismo atendió reclamos Esteban Bullrich – Infobae
- El gobierno porteño inventa aulas en los pasillos de las escuelas - Tiempo Argentino
- Inscripciones online 15 escuelas abrirán en verano para atender los reclamos TN.com.ar
- Miles de reclamos por la inscripción online para escuelas de la Ciudad - Tiempo Argentino
- Piden abrir sumario por el problema de las vacantes
- Siguen los problemas con las inscripciones online y desde el gobierno porteño buscan llevar tranquilidad - lanacion.com

RADIO

MEDIOS ANALIZADOS

Radio Continental

Metro

La Red

Vorterix

ANÁLISIS MEDIOS RADIALES

El análisis radial y las conclusiones se basan en la evaluación de diferentes programas de radio mediante entrevistas a Esteban Bullrich.

Bullrich dio entrevistas en las principales radios (Metro, Continental, La Red, Vorterix). En este caso, el gobierno de la ciudad decidió mantener un único portavoz (el Ministro de Educación de la Ciudad), como representante y comunicador de la crisis que originó el sistema de inscripciones online.

Los discursos de Bullrich son uniformes, relata un mensaje único, constante y persistente. No se contradice en su discurso si no que mantiene el mismo mensaje a través de toda la comunicación del caso.

El ministro en todo momento hace énfasis en que SÍ HAY VACANTES. Aclara que las familias afectadas son las que han elegido ciertas escuelas que estaban cubiertas por alumnos que tenían prioridad sobre ellos de acuerdo al reglamento. Reitera y desea aclarar que HAY VACANTES disponibles para esos 12.000 alumnos. Bullrich reconoce un problema concreto con familias a las que no se les pudo respetar el acceso directo debido a un problema con la validación de datos pero que ya está resuelto.

Luego admite: “El único problema y que ya lo sabíamos de antes, y que no tiene nada que ver con el sistema de inscripción online son los niños de 0 a 2 años. Este es un tema que venimos

trabajando y de hecho en los últimos 4 años, hemos incorporado más de 5000 vacantes en nivel inicial. El resto, les pedimos que busquen alternativas”

En esta entrevista se puede observar una comunicación abierta, cercana, sincera y fluida. La demanda comunicacional es satisfecha por parte del Ministro de Educación. Bullrich responde a todas las preguntas que le hace Víctor Hugo Morales. No obstante, la opinión de El Observatorio es que Bullrich no responde con cifras exactas. Se observa un discurso carente de datos cuantitativos. Bullrich reflexiona y hace su mea-culpa poniéndose a disposición de la gente, remarcando que ha dado su celular personal a la productora. Bullrich transmite un mensaje de aparente control de la crisis, afirmando que están dando respuesta a cada caso en forma particular, llamando a los padres personalmente.

En su mensaje Bullrich remarca las bondades de la educación pública de la ciudad, destacando que todas tienen inglés desde primer grado y computadora.

Además hace especial énfasis (y de forma auto determinante) que lo más importante es que en la ciudad de Buenos Aires está creciendo la matrícula estatal contrarrestando lo que sucede en las demás provincias donde la educación estatal está perdiendo lugar.

“Ha crecido en un 20 % la demanda de inicial, esto es la buena noticia”

En los programas de Chiche Gelblung, Jorge Lanata y Luis Majul se pudo verificar una entrevista orientada a las quejas de los usuarios. En el caso de Sietecase o del programa de Martín Ciccioli, parecía ser como que el mismo periodista trataba de guiar al funcionario con sus preguntas para que el tema no fuera un problema, sino más bien permitiéndole al representante del Gobierno “justificarse”.

En este sentido, fue un acierto destacar las virtudes de la educación pública del gobierno de la ciudad afirmando con estadísticas (números reales) el aumento de la demanda.

En ocasiones, Bullrich hace referencia a Macri y lo utiliza como apoyo a su mensaje pero sin implicarlo directamente. Lo mantiene al margen de la crisis.

TELEVISIÓN

MEDIOS ANALIZADOS

Télam.

TN, Noticias y “El Juego Sucio”.

Canal 7, “Visión 7” y “6,7,8”.

Infobae, María O’Donnell y María Julia Oliván.

ANÁLISIS MEDIOS TELEVISIVOS

A pesar de la dificultad de hallar la totalidad de las emisiones televisivas sobre la noticia en concreto, se pudo recabar una buena cantidad de material. Muchos canales noticiosos realizan un tratamiento muy superficial, pero entre todos se pudo armar una matriz de los discursos de los diferentes actores.

Es interesante observar el tratamiento de la noticia y su “tenor”. Como el tema es de tinte político partidario, el tenor fue decididamente marcado por la afinidad de cada medio con respecto al bloque oficialista u opositor; pero sin entrar en discusiones que no nos competen, el tratamiento de ambos bandos fue, generalmente, basado en la crítica de los padres, docentes y gremialistas que rechazaban al sistema de Inscripción Online. Por más de que la construcción de la noticia haya sido más neutral en unos y más crítico en otros, el contenido fue remarcar las fallas que el sistema tuvo y la preocupación en los públicos objetivos, salvando las distancias entre las matices.

El discurso desde el Gobierno de la Ciudad, como se remarcó anteriormente, fue construido a partir del logos argumentativo. Significa en otras palabras, que se interpeló al target con recursos, de alguna manera, para pedir disculpas por detalles técnicos que erraron y los avances estadísticos que han logrado por medio de la gestión del actual gobierno, desde sus inicios hasta la fecha; como así también la fundamentación sobre aulas móviles para aumentar la cantidad de vacantes disponibles. También se acude al recurso argumentativo del pathos cuando el Ministro da su teléfono personal públicamente para que los damnificados se comuniquen directamente con él para resolver el problema.

El discurso desde los gremios es construido, mayormente, desde el ethos. Se utilizan recursos jurídicos para rechazar el sistema de Inscripción Online y buscar resolver la falta de vacantes, incluidas algunas fallas en las vacantes brindadas que no correspondían a las posibilidades elegidas por los padres de los alumnos.

Los discursos observados en padres y docentes, se construyen a partir del pathos mayormente. Se apela a la angustia que las familias pasaron por el problema de vacantes y la falla del sistema de Inscripción Online. Se oyen voces desesperadas y angustiadas en relación al conflicto. Inclusive en una nota hecha en el marco de una movilización de padres y docentes, un niño de 3 años declara “¿qué pasó con mi vacante? Que mi vacante me la robaron”. Sin lugar a dudas el discurso general de éste público se basa en la emocionalidad.

REDES SOCIALES

PERFILES ANALIZADOS

Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. (@gcba; /gcba)

Ministerio de Educación de la Ciudad de Buenos Aires. (@educacionBA; /educacionBA)

Esteban Bullrich. Ministro de Educación de la Ciudad de Buenos Aires. (@estebanbullrich)

Mauricio Macri. Jefe de Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. (@mauriciomacri)

ANÁLISIS REDES SOCIALES

La presencia más activa en las redes sociales estuvo dada por el Ministerio de Educación de la Ciudad de Buenos Aires. En ambas plataformas el contenido del mensaje es similar. Las publicaciones que se registran son datos generales, refieren al concurso de las vacantes, la asignación de las mismas, la publicación de los listados y las nuevas sedes de atención ante los sucesivos reclamos. Estas publicaciones no fueron constantes, sino que se daban a medida que sucedían los hechos mencionados. Por su parte, el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, realiza nula mención al tema.

Esteban Bullrich, Ministro de Educación de la Ciudad de Buenos Aires, es quien brinda información concreta sobre la Inscripción online, expresando en números algunos resultados de la medida, relacionados con la cantidad de vacantes cubiertas y las que restan cubrir.

Finalmente, Mauricio Macri, se mantiene fuera de la escena. En su cuenta personal solo menciona a la medida dentro de una serie de *tweets* sobre la educación, como problemática general.

Es necesario aclarar que no hay mención alguna sobre la evaluación final de la nueva modalidad, en tanto si esta fue exitosa o reconociendo las fallas de la misma.

Las respuestas a los padres fueron uniformes y similares, en ambas plataformas, y para todos los casos. No había respuesta a casos específicos, sino que se buscaba derivar los reclamos a otros canales de atención. En su mayoría se registran en el mes de Diciembre, coincidente con la asignación de las vacantes.

Algunas de las respuestas fueron:

- “Por favor envíanos mail a consultas.inscripcion@bue.edu.ar o ingresa el reclamos en reclamos.buenosaires.gob.ar/suaci/contacto”.
- “Envíanos por mensaje privado el nro de preinscripción y teléfono de contacto para comunicarnos. Muchas gracias”.
- “Enviamos tu caso para que te llamen lo antes posible”.

SITIOS OFICIALES

SITIOS ANALIZADOS

Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. (@gcba; /gcba)

Ministerio de Educación de la Ciudad de Buenos Aires. (@educacionBA; /educacionBA)

Esteban Bullrich. Ministro de Educación de la Ciudad de Buenos Aires. (@estebanbullrich)

Mauricio Macri. Jefe de Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. (@mauriciomacri)

ANÁLISIS SITIOS OFICIALES

Luego de analizar las webs oficiales del gobierno porteño en el período diciembre 2013-febrero 2014, y compararlas con ciertas páginas en contra de la preinscripción online, se puede comprobar que no manejaron la comunicación de forma adecuada. El estudio arrojó una severa desatención por parte de las autoridades de la ciudad con respecto a los conflictos ocasionados por el colapso del sistema en sus sitios de internet. Los datos presentados a continuación servirán de sustento para tales diagnósticos.

Comenzando con el sitio oficial del partido administrador de la C.A.B.A., <https://pro.com.ar/>, es importante destacar que en los tres meses relevados no se publicó ningún artículo relacionado con el conflicto por las vacantes. Por el contrario, es abundante el contenido sobre exponentes del PRO, como el Jefe de gobierno Mauricio Macri o la Vicejefa de Gobierno María Eugenia Vidal, recorriendo distintas zonas del país para consolidar la territorialidad del partido.

En la sección de noticias del Ministerio de Educación de la ciudad, el último artículo que informa sobre el asunto fue publicado el 26 de noviembre de 2013, el cual manifiesta que 80.000 chicos se inscribieron por el sistema online y que eso es una señal de confianza en la gestión del área. A su vez, señala que el sistema “continúa disponible hasta el 7 de febrero de 2014 para la inscripción en período complementario...”. Cabe recordar que para el momento en que dicho artículo apareció, el conflicto todavía no había comenzado. A partir de diciembre empieza a revelarse una contradicción entre las primeras declaraciones de las webs oficiales, los contenidos de los sitios opositores (no se usa el término “opositor” en el sentido político en el que comúnmente se usa, sino que se refiere a los que se vieron perjudicados por el sistema de pre inscripción online) y posteriores anuncios del Gobierno de la Ciudad. Los vecinos empezaron a protestar y en las páginas webs se empezó a manifestar el descontento, ejemplo de esto es el sitio en internet de UTE (Unión de Trabajadores de la Educación) que realizó un seguimiento bastante cercano del tema, no sólo apoyando a los docentes sino también a las familias afectadas por el sistema. Mientras la UTE denunciaba que en el Ministerio de Educación no se recibía a las familias, las noticias de dicha institución no informaban nada al respecto, tampoco lo hacían las del Gobierno de la Ciudad.

En la web del Gobierno de la Ciudad, sección noticias, luego de revisar 57 pestañas (cada una con varias noticias dentro) que cubren el período diciembre 2013 - febrero 2014, se encontraron solamente tres artículos relacionados con la pre inscripción online. Lo que resulta más interesante es que esas tres publicaciones hacen referencia a los logros de la iniciativa o informan sobre sedes donde uno puede ir a consultar por el trámite de inscripción. Este último artículo fue publicado el seis de enero, cuando la indignación de la masa crecía hasta un punto alarmante y estaba demostrado que el sistema no había sido eficiente. Otra de las noticias desarrollaba acerca de una conferencia de prensa que ofreció el ministro Bullrich en la que dijo que “desde la gestión Macri las

vacantes asignadas aumentaron más del 20%” y dio otros datos positivos de su área, como los 80.000 niños inscriptos. También se disculpó con las “4000 familias que por un “error importante en la validación al acceso” hasta el momento no pudieron obtener vacantes...”. Sin embargo, rápidamente se le empezó a contestar al ministro por los sitios opositores que el número de afectados se había disminuido de forma considerable y rondaba los 17.000. Nuevamente, el gobierno macrista no hizo comentario al respecto en sus sitios oficiales. Lo mismo sucedió en febrero cuando se dejó de tratar numerosos expedientes en la Legislatura Porteña, que buscaban encontrar una solución al problema de las vacantes, antes del inicio de sesiones ordinarias por falta de votos para hacerlo. Repitiendo el procedimiento, los opositores lo denunciaron en la web pero el Estado no contestó.

Es necesario mencionar el hecho de que las acusaciones apuntaron en mayor medida contra el Ministro de Educación que contra el Jefe de Gobierno, diferenciándose de la gran mayoría de conflictos que hay en la ciudad y que para la opinión pública tienen como culpable a Mauricio Macri. No obstante, en el sitio web del ministro, <http://www.estebanbullrich.com/>, no se publican contenidos desde finales de 2013 y al ingresar las palabras “inscripción online” en el buscador no aparecen contenidos disponibles.

En síntesis, en Internet el gobierno de la Ciudad casi no publicó noticias acerca de la preinscripción online, las pocas publicadas arrojaron datos positivos y no se explicó sobre ciertos temas polémicos reclamados por la oposición en sus páginas de internet.

Conclusiones

En el desarrollo de esta crisis son notables dos cuestiones. La primera que la contienda se dio en los medios de comunicación y no en las escuelas. No hubo manifestaciones multitudinarias de padres protestando, las que aparecieron en Tv fueron claramente construidas con ediciones de imágenes. La segunda es que el problema se mantuvo en diciembre y en febrero y tanto en enero como en marzo cayó abruptamente de la escena mediática.

Si bien la crisis fluctuó en la escena mediática, en el Ministerio se vivió diferente la cuestión de la inscripción online. Largas filas de padres para inscribir, las áreas de gestión de escuelas primarias, como secundarias estuvieron pasando en limpio, al papel las inscripciones, limpiando las anomalías de lo que aparecía digitalmente.

Por otra parte eventos de diversas índoles quitó relevancia a la crisis, tal como fueron los saqueos de diciembre y el receso veraniego bajaron la exposición central en los medios de comunicación, lo que dio lugar a que se realizara con menos presión los cambios necesarios en los sistemas de inscripción.

Dentro del Ministerio, las áreas afectadas trabajaron conteniendo a los directivos y los docentes que recibían las demandas directas por parte de los padres. Y solucionaban los problemas de la inscripción online, para que ningún chico quede sin escolarizarse.

Como se pudo observar los mecanismos de gestión de la comunicación del Gobierno de la Ciudad dieron cuenta de su eficacia. Es un modelo comunicacional único sin importar el ministerio que sea. Los actores son los mismos siempre, con apoyo de los referentes del área afectada. Aunque sirvió para que en este caso el Ministerio de Educación realice cambios en su estrategia de comunicación, aportando pro actividad a la comunicación de temas importantes para ésta cartera. Esto último quedo evidente con la aparición en escena pública de nuevos actores comunicacionales como el Jefe de Gabinete del Ministro y la Secretaria de Planificación Educativa, entre otros.

El análisis sobre los canales de comunicación utilizados para esta crisis se desprende numerosas conclusiones. Durante el período observado se destacó una utilización inconexa de los canales, quitándole fuerza al mensaje; dando preferencia a los medios gráficos y la radio (que se apoya en los medios gráficos) por sobre internet y la comunicación cara a cara.

La estrategia del gobierno fue una comunicación de reacción aunque no para responder las críticas, sino para dar un estado de situación. Esto derivó en la sensación de falta de información clara y precisa y que se realce la diferencia entre lo dicho por las autoridades y la experiencia de los padres provocando un claro efecto “bola de nieve” que cada vez tensó más las relaciones entre los afectados y el gobierno.

En el relevo de información se encontró un dato interesante. El Ministro Bullrich comunicó desde su *twitter* muy claramente. Esto supone una comunicación directa entre el rango más alto de esa Cartera Ministerial y los afectados. El equipo de Observadores del Consejo encontró muy interesante este particular hecho ya que rompe con la mediación clásica de los medios masivos.

Como conclusión, ante la excesiva demanda de información por parte de los padres, no fue suficiente la respuesta por parte del Gobierno teniendo en cuenta el descontento y la incertidumbre de los padres. Consideramos que estos canales deberían haberse explotado más ya que son las vías por medio de las cuales los padres realizan sus quejas de forma directa a los actores principales.

Así y todo, la crisis no produjo daños importantes a la imagen del Ministerio ni a la gestión del Jefe de gobierno Porteño Mauricio Macri. Su abrupta y pronta desaparición al inicio de las clases así lo determina.

Algunas Sugerencias comunicacionales del Equipo de Observadores, hacia la Comunicación Gubernamental del Ministerio de Educación.

- En general no se observa una comunicación mala o poco organizada. Pero sí se podrían haber diagramado algunos detalles en la forma de comunicarlos: en la conferencia de prensa que el Ministro de Educación, Esteban Bullrich, declara que entre “siete mil y nueve mil chicos no tendrán vacantes”; las cifras estimativas que se exponen son demasiado lejanas una de otra, si no hay una cifra exacta tal vez sería menos negativo recurrir a acortar las distancias entre ellas, sin faltar a la verdad, siendo ésa distancia lógica.
- Es sumamente positivo reconocer las fallas y declarar que se trabajará en consecuencia; pero intentar minimizar los daños aceptando la falla del sistema en un aspecto particular y declarar un “éxito” del sistema en general, puede generar una respuesta negativa y lograr que el discurso crítico se vehiculice políticamente y viralice.
- Con respecto a la comunicación de las aulas móviles, se interpreta bien comunicado. Tal vez se podría haber apoyado con una visita del Ministro a las instalaciones y mostrar los recursos tecnológicos con los que cuenta, para mayor comodidad de alumnos y docentes, con su respectivo acompañamiento de los medios, de forma organizada para evitar que las aulas parezcan más chicas de los que son dada la cantidad de periodistas que puedan acudir al lugar.
- El Ministro no debió referirse al programa de inscripción online como un “éxito”. Esta afirmación da la sensación de falta de empatía hacia los padres perjudicados por el nuevo sistema de inscripción online.