

**ALERTA BIBLIOGRÁFICA**  
Nº 46, Octubre de 2009

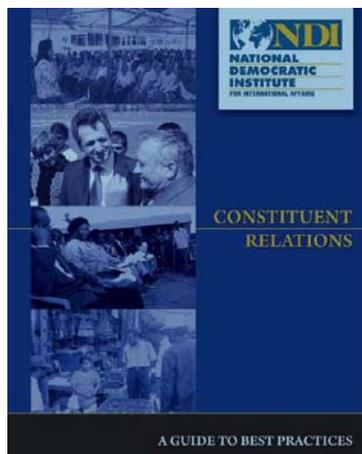
Título: **Constituent relations a guide to best practices**  
Autor: National Democratic Institute for International Affairs  
Pie de Imprenta: Washington, DC: National Democratic Institute, 2008, 48 p.

Esta publicación ha sido diseñada para ayudar a los representantes electos, en la organización y conducción de las relaciones de trabajo con sus electores. A través de conceptos y criterios prácticos, este documento está basado en experiencias reales de legisladores de todo el mundo (África, Asia, América Latina, Oriente Medio, América del Norte y Europa). Aunque la guía se dirige principalmente a legisladores nacionales, es probable que los enfoques y las estrategias descritas sean pertinentes para legisladores locales, así como para partidos políticos, organizaciones de la sociedad civil y la ciudadanía en general. Una relación efectiva con el electorado, requiere del compromiso de todos estos actores clave, dicha estrategia dará como resultado que todos ellos puedan salir beneficiados.

El Instituto Nacional Demócrata (NDI, por sus siglas en inglés) ha prestado apoyo a legisladores, partidos políticos y la sociedad civil en más de 60 países en los últimos 20 años. Ha desarrollado, adaptado y aplicado estrategias para establecer relaciones efectivas entre las legislaturas y el electorado. Este documento se basa en el amplio conocimiento institucional y reúne las lecciones aprendidas, mejores prácticas y ejemplos reales que se pueden aplicar en todo el mundo, independientemente de la estructura legislativa o sistema electoral. El principio subyacente es un compromiso con las prácticas democráticas de participación, representación, rendición de cuentas, y transparencia.

Al escribir la guía, el NDI ha intentado dar cuenta de una variedad de factores (sistemas electorales, sistemas de gobierno, estructuras de los partidos políticos, la apertura del entorno político, y los recursos humanos y presupuestarios disponibles) que pueden influir en cómo los legisladores de diferentes países ven y conducen las relaciones con el electorado. No todos los métodos incluidos son aplicables (o posibles), particularmente en aquellos lugares donde el concepto de representación es nuevo, y/o donde los recursos son especialmente limitados. La guía pretende ser un recurso del que los legisladores obtengan ideas, para que puedan adaptar y aplicar las que consideren apropiadas.

EDICIÓN ELECTRÓNICA: [http://www.ndi.org/files/2407\\_gov\\_constituentsmall\\_engpdf\\_10082008.pdf](http://www.ndi.org/files/2407_gov_constituentsmall_engpdf_10082008.pdf)



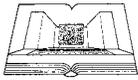
**PARA ADQUIRIR ESTE LIBRO, ACUDIR A:**

**2030 M STREET,  
NW WASHINGTON, DC  
20036**

**TELEPHONE:  
202-728-5500**

**FAX: 202-728-5520**

**Website: [www.ndi.org](http://www.ndi.org)**



## TABLE OF CONTENTS

### Preface

### Acknowledgements

### Introduction:

### Engaging in Constituent Relations

What is Constituent Relations? .....	5
Why is Constituent Relations Important? .....	6
How Does the Electoral System Impact Working with Constituents? .....	8
Addressing Common Challenges .....	8

### Chapter I.

### Setting a Strategy for Effective Constituent Relations

1.0 The Need to Plan .....	11
1.1 Knowledge is Power: Gathering Information about the Constituency .....	14

### Chapter II.

### Communicating with Constituents

2.0 News Releases and News Conferences .....	17
2.1 Office/Party Newsletters .....	19
2.2 Letters to the Editor .....	19
2.3 Opinion Editorials .....	20
2.4 Posting Flyers .....	20
2.5 Local Radio or TV Shows and Public Service Announcements .....	20

### Chapter III.

### Conducting Direct Public Outreach

3.0 Public Forums and Meetings .....	23
3.1 Visiting Constituents and Touring the District .....	27
3.2 Special Events and Holiday Activities .....	28
3.3 Job Fairs .....	28
3.4 Forming an Advisory Committee .....	28
3.5 Tours of the Legislature and Other Activities .....	29
3.6 Conducting Opinion Polling and Surveying Constituent Needs .....	29

### Chapter IV.

### Serving Constituents Through District Offices

4.0 Establishing a District Office .....	33
4.1 Office Brochures .....	34
4.2 Who Does What? Office Assistants and Specialists .....	34
4.3 Office Hours and Meetings with Constituents .....	35
4.4 Tracking Constituent Requests .....	36
4.5 Listing Local Public Services .....	36
4.6 Creating a Guide to Common Problems .....	37
4.7 Using Technology and the Web to Reach Out .....	37
4.8 Keeping in Touch .....	38

### Chapter V.

### Responding to the Problems of Individual Citizens

5.0 Constituent Casework – A General Overview .....	39
5.1 Why Do Casework? .....	40
5.2 Tips on How to Do Casework .....	40
5.3 The Basis for Casework .....	41
5.4 Letters to Constituents .....	43
5.5 Letters to the Local Public Administration .....	43
5.6 Letters to Government Agencies and Other National Administrative Bodies .....	43
5.7 Formal Inquiries on Behalf of Constituents .....	44
5.8 Promoting Community Development and Improvement .....	44
5.9 Measuring Constituent Success .....	45

### Chapter VI.

### Conclusion

Final Considerations .....	47
----------------------------	----