

EXAMEN 21 – JEFE DE OFICINA – ÁREA DESPACHO

Agrupamiento Administrativo – Nivel/Categoría F

OFICINA DE DESPACHO

Una oficina de despacho en una municipalidad está organizada como el núcleo administrativo y de gestión documental que procesa, revisa y da curso legal a todos los expedientes, decretos y resoluciones del intendente o del cuerpo deliberativo.

Recepción de expedientes:

- **Recepción:** Recibe notas, memoriales, oficios y peticiones de los vecinos o de otras áreas, solicitudes de compras, pagos o descuentos del empleado municipal, licitaciones, contrataciones, modificaciones presupuestarias, etc.
- **Registro y giro:** Se registra la entrada y salida del expediente y se deriva la documentación a la secretaría o dirección correspondiente.
- **Área de Técnica Legal y Redacción:** Redacta y da formato formal a los proyectos de decretos, resoluciones, ordenanzas o disposiciones, revisando que los textos cumplan con las normativas vigentes antes de la firma del intendente o secretario.
- **Registro, Notificación y Protocolización:** Protocoliza (archiva el original de los actos administrativos firmados) y notifica de forma oficial las decisiones a los interesados o dependencias internas.
- **Archivo General:** Resguarda y ordena el historial de documentos físicos y digitales ya procesados para consultas futuras.

Funciones principales: Control de legalidad y plazos, enlace operativo entre la máxima autoridad y las secretarías operativas, y modernización mediante sistemas de expediente electrónico y despapelización.

1. ¿Qué es un decreto?

Un decreto municipal es un acto administrativo dictado por la máxima autoridad ejecutiva de un municipio: el intendente. Se usa para reglamentar ordenanzas, administrar recursos, gestionar personal, otorgar autorizaciones o tomar decisiones de gestión local sin requerir la aprobación previa del Concejo Deliberante.

2. ¿Qué poder lo realiza?

Emana del Departamento Ejecutivo (Intendencia).

3. ¿Cuál es su nivel de jerarquía?

Está por debajo de las leyes nacionales, provinciales y de las ordenanzas sancionadas por el Concejo Deliberante.

4. ¿Cuál es su función?

Sirve para aplicar las normas generales, organizar la administración local y resolver asuntos administrativos específicos.

5. ¿Qué diferencias hay con la ordenanza?

La ordenanza es una norma general creada por el Poder Legislativo local (Concejo Deliberante). El decreto es una decisión del Poder Ejecutivo local (Intendente).

6. ¿Hay diferencia entre un decreto y una resolución?

Sí. El decreto adopta decisiones ejecutivas o reglamentarias de mayor alcance administrativo, mientras que la resolución suele atender cuestiones de organización interna o trámites particulares específicos.

7. ¿En cuántas partes se divide el decreto o resolución en su estructura?

Se divide formalmente en tres partes principales.

8. ¿Cuál es la primera parte?

Comprende el encabezado, el "VISTO" (donde se identifica el número, la fecha, el expediente de origen y la materia principal) y los "Considerandos" (la motivación del decreto que explica las razones de hecho y de derecho). La parte legal expresa la decisión de la norma.

9. ¿Cuál es la segunda parte?

Corresponde a la fórmula de sanción, es decir, la frase sacramental según la autoridad (por ejemplo, "El Intendente decreta:").

10. ¿Cuál es la tercera parte y qué normativa contiene?

El articulado (el cuerpo normativo donde el Artículo 1° contiene el objeto principal) junto con el cierre, refrendo y las notificaciones a las áreas competentes.

11. ¿Cómo debe ser el lenguaje?

Claro, utilizando verbos en voz activa para identificar con claridad al sujeto responsable o destinatario de la norma.

12. ¿Qué se debe verificar?

La coherencia legal y la vigencia de las leyes y normas antecedentes que sirven de sustento o marco regulatorio.

13. ¿Qué no se debe alterar?

El espíritu de la ley. Si es un decreto reglamentario, debe ajustarse estrictamente a la ley que reglamenta sin modificar su alcance o propósito original.

14. ¿Por qué debemos respetar la precisión?

Porque la precisión técnica evita la superposición de temas dentro de un mismo artículo, facilitando su interpretación jurídica y aplicación ciudadana.

15. ¿Qué es un expediente?

Es el conjunto ordenado de documentos, escritos, planos y resoluciones que conforman un trámite o causa administrativa dentro de una municipalidad, cuya lectura e inspección permite revisar y examinar el estado de la causa.

16. ¿Cómo es la revisión?

Mediante la revisión del estado actual, lo que permite conocer en qué oficina se encuentra el trámite, qué área lo está evaluando y cuál fue la última decisión o pase registrado.

17. ¿Qué es una visualización de los informes?

Es el acceso a la información que permite ver informes técnicos, dictámenes legales y pruebas presentadas, ya sea de forma presencial o digital.

18. ¿Qué responsabilidad tiene la Asesora Legal en una norma?

Velar por el control de legalidad y fundamentar jurídicamente la actuación estatal al emitir un dictamen en un expediente administrativo o judicial.

19. ¿Qué controla la Asesora?

El control de legalidad, verificando que las normas constitucionales, legales y reglamentarias se cumplan estrictamente dentro del expediente.

20. ¿Cuál es el fundamento?

Argumentar de manera técnica y objetiva, respaldando el consejo u opinión en principios de derecho y antecedentes del caso.

21. ¿Cuál es la regla general del dictamen?

Tiene un carácter no vinculante por regla general (es un acto preparatorio de consulta que no obliga al órgano resolutor), aunque su omisión cuando la ley lo exige como requisito esencial puede causar la nulidad del acto final.

22. ¿Qué responsabilidad administrativa debe tener el decreto que controla la asesora?

Obligación de actuar con diligencia, evitando la negligencia, la impericia o el ocultamiento de vicios evidentes que perjudiquen al Estado o al administrado.

23. ¿Cuál es la responsabilidad legal en un decreto?

Responsabilidad legal (civil/penal). Si bien el asesor no toma la decisión final, puede incurrir en responsabilidad si actúa con dolo, complicidad en ilícitos administrativos o graves incumplimientos de sus deberes.

24. ¿Cuál es la estructura de despacho?

Es el nexo central entre la decisión política y la ejecución administrativa, dividida generalmente en áreas operativas específicas.

25. ¿Qué función cumple el jefe de despacho?

Es el cargo máximo encargado de coordinar todo el flujo de trabajo, firmar providencias de trámite y responder directamente al Intendente o Secretario del área.

26. ¿Cuál es el registro que debe llevar?

Recibir, registrar, numerar y derivar toda la documentación, notas, expedientes y oficios judiciales que ingresan o salen del municipio.

27. ¿Cómo revisa el jefe del área el expediente?

A través de un equipo especializado en redactar y revisar los proyectos de decretos, resoluciones, ordenanzas y disposiciones que firma el Ejecutivo.

28. ¿Qué tipos de licitaciones debe conocer?

Licitación pública (convocatoria abierta) y licitación privada (proceso cerrado con invitación directa a empresas específicas).

29. ¿Qué debe conocer de la norma legal del Estatuto Municipal?

El Convenio Colectivo de Trabajo (Ordenanza N° 970-90) que regula las normas de ingreso, ascensos, derechos, deberes y estabilidad del personal, exigiendo mayoría de edad, aptitud psicofísica, buena conducta y concurso público.

30. ¿Qué debemos saber de las licencias?

Que el personal goza de licencias de diferentes índoles especificadas en el Título VII del Estatuto Municipal.

31. ¿Cuál es el régimen disciplinario y dónde se encuentra?

Se encuentra regulado en el Título VIII del Estatuto (Sanciones, Aplicación, Casos Especiales, Instrucción de Actuaciones e Información Sumaria) junto con las normas de cese de funciones y readmisión.

32. ¿Qué se debe conocer de la Carta Orgánica Municipal?

Conocer en toda su extensión su preámbulo y articulado, que organizan jurídica y políticamente las instituciones del Departamento de Rawson bajo principios democráticos y republicanos.

33. ¿Qué manda a encuadernar la Oficina de Despacho?

Los decretos y resoluciones originales, requiriendo un proceso de conservación riguroso con costura resistente para preservar los documentos a lo largo del tiempo.

34. ¿Cómo se ordena para la encuadernación?

Los documentos se organizan de forma cronológica por fecha y número, destacando el año.

35. ¿Qué se debe tener en cuenta antes de archivar?

Retirar los elementos metálicos como grapas o clips para evitar la oxidación del papel.

36. ¿Qué tipo de encuadernación se utiliza?

Se realiza mediante la aplicación de pegamento en una imprenta para garantizar la solidez de cada tomo.

37. ¿Qué materiales se utilizan en la encuadernación?

Tapas duras forradas en materiales resistentes (como cuerina o tela encuadernadora) y rotulación en el lomo con los datos del organismo, año y número de tomos.

38. ¿Se debe tener conocimiento del presupuesto general anual?

Sí, puesto que a la oficina llegan expedientes que se vinculan directamente con lo dispuesto en el presupuesto general de recursos y gastos.

39. ¿Qué contiene el presupuesto general?

El cálculo de recursos (ingresos previstos por tasas, impuestos y coparticipación) y el presupuesto de gastos (destinado a sueldos, obras públicas, servicios y deudas).

40. ¿Cómo se concreta la realización de la norma legal al terminar las etapas?

Se instrumenta a través de un decreto firmado por las autoridades correspondientes, luego de un proceso de formulación, aprobación (en su caso por el Concejo Deliberante), ejecución y control.

PREGUNTAS Y RESPUESTAS GENERALES

1. ¿Qué es la Constitución Nacional?

Es la norma jurídica fundamental y suprema del Estado argentino, mediante la cual se organiza el sistema político, jurídico e institucional del país.

2. ¿Cuál es la última reforma que se le realizó a la Constitución de la Nación Argentina?

La reforma realizada en el año 1994.

3. ¿Cómo se clasifica a la Constitución Argentina según la doctrina constitucional en cuanto a su forma?

Pertenece a la categoría de constituciones escritas.

4. ¿Por qué se establece que la Constitución Argentina es rígida?

Porque su artículo 30 establece un procedimiento especial y agravado para su reforma.

5. ¿Qué importante ítem se incorporó en la reforma constitucional de 1994?

El reconocimiento e incorporación de los tratados internacionales de derechos humanos con jerarquía constitucional.

6. De acuerdo con el orden jerárquico de las normas en la República Argentina, ¿qué lugar ocupan las Cartas Orgánicas Municipales?

Ocupan el quinto lugar en jerarquía, por debajo de las leyes provinciales.

7. En el ámbito municipal, ¿a qué deben adecuarse las ordenanzas y actos administrativos de la Municipalidad de Rawson?

A la Constitución Nacional, la Constitución de la Provincia de San Juan, la Carta Orgánica Municipal y la legislación vigente.

8. ¿Cómo se divide estructuralmente la Constitución Nacional Argentina?

Se divide en dos grandes partes: la parte dogmática y la parte orgánica.

9. Tras la reforma constitucional de 1994, ¿cómo quedó dividida la parte dogmática?

En dos secciones: "Declaraciones, Derechos y Garantías" (artículos 1 al 35) y "Nuevos Derechos y Garantías" (artículos 36 al 43).

10. ¿Qué regula la parte orgánica de la Constitución Nacional (artículos 44 al 129)?

La organización y el funcionamiento de los poderes del Estado.

11. En el sistema federal argentino, ¿cuáles son los distintos niveles de gobierno que existen con competencias y funciones propias?

El Estado Nacional, las Provincias y los Municipios.

12. ¿Qué materias de interés general tiene a su cargo el Estado Federal o Nacional?

Relaciones exteriores, defensa nacional, comercio exterior, moneda, legislación de fondo y seguridad social, entre otras.

13. ¿Qué es el municipio dentro del sistema federal argentino y qué servicios tiene a su cargo?

Constituye el nivel de gobierno más cercano al ciudadano y tiene a su cargo primordialmente los servicios de alumbrado, barrido y limpieza.

14. ¿Qué aspectos de la autonomía municipal incorporó expresamente la reforma constitucional de 1994?

Los aspectos institucional, político, administrativo, económico y financiero.

15. ¿Qué regula la Constitución de la Provincia de San Juan como norma fundamental?

La organización del Estado provincial, los poderes públicos, el régimen municipal, los derechos y deberes de los habitantes, la administración pública y las relaciones interjurisdiccionales.

16. ¿Qué es la autonomía municipal conforme a lo establecido por la Constitución Nacional (artículo 123) y la Constitución Provincial?

Es la facultad que poseen los municipios para darse sus propias normas y administrar sus intereses locales.

17. ¿Cómo clasifica la Constitución Provincial a las categorías de municipios?

Según un criterio cuantitativo, tomando como base principal la cantidad de habitantes.

18. ¿Por qué la Municipalidad de Rawson es clasificada como un municipio de primera categoría?

Por su cantidad de habitantes y por contar con su propia Carta Orgánica.

19. Según el artículo 1 de su Carta Orgánica, ¿cómo se define al Municipio de Rawson?

Como una institución jurídico-política organizada bajo principios republicanos, democráticos, representativos y participativos.

20. ¿Por qué departamentos se encuentra integrado el gobierno municipal según la Carta Orgánica?

Por el Departamento Ejecutivo y el Departamento Deliberativo o Concejo Deliberante.

21. ¿Quién está a cargo del Departamento Ejecutivo de la Municipalidad de Rawson y qué funciones tiene?

El Intendente Municipal, quien ejerce la administración general del municipio y tiene a su cargo la ejecución de políticas públicas y servicios municipales.

22. ¿Cuál es la función principal del Departamento Deliberativo o Concejo Deliberante?

Dictar ordenanzas, aprobar normas municipales y ejercer funciones de control institucional.

23. ¿Cómo se puede definir a la función pública?

Como el conjunto de actividades realizadas por los agentes y funcionarios del Estado en ejercicio de competencias legales, orientadas al bien común.

24. ¿Bajo qué principios fundamentales deben actuar obligatoriamente los servidores públicos municipales?

Con legalidad, responsabilidad, eficiencia, transparencia, ética pública y respeto por los ciudadanos.

25. ¿Cuáles son algunos de los principales servicios públicos?

Recolección de residuos, alumbrado público, mantenimiento de calles y espacios verdes, cementerio municipal, control de tránsito, higiene urbana y obras públicas.

26. ¿Qué principios fundamentales deben respetarse para la adecuada prestación de los servicios públicos?

Continuidad, regularidad, igualdad, eficiencia, accesibilidad y adaptación a las necesidades de la comunidad.

27. En la estructura del Departamento Ejecutivo de Rawson, ¿cuáles son algunas de las áreas administrativas mencionadas?

Secretarías, subsecretarías, direcciones, departamentos, coordinaciones y oficinas administrativas.

28. ¿Qué es técnicamente un Acto Administrativo en la función municipal?

Toda declaración realizada por un órgano de la Administración Pública en ejercicio de función administrativa que produce efectos jurídicos directos e inmediatos.

29. En el ámbito del municipio, ¿cuáles de las siguientes alternativas constituyen actos administrativos?

Decretos, resoluciones, disposiciones, autorizaciones, habilitaciones, designaciones y sanciones administrativas, entre otros.

30. ¿Qué elementos esenciales debe reunir de manera obligatoria un acto administrativo para ser válido?

Competencia, causa y objeto.

31. ¿Qué características debe tener el "Objeto" de un acto administrativo?

Debe ser lícito, posible, determinado y conforme a derecho.

32. ¿Qué lenguaje y formalidades exige obligatoriamente la redacción de la documentación oficial?

Un lenguaje claro y formal, precisión técnica, objetividad, corrección gramatical y respeto institucional.

33. ¿Qué es una "nota administrativa" y para qué se emplea en la gestión documental?

Es un documento de comunicación formal entre áreas administrativas, organismos o particulares para solicitar información, responder pedidos o elevar actuaciones.

34. ¿Qué es una "providencia" en el marco administrativo municipal?

Un acto de trámite interno mediante el cual se impulsa el curso del procedimiento administrativo.

35. ¿Cómo se define al Decreto o la Resolución en la documentación oficial municipal?

Como un acto administrativo dictado por autoridad competente para resolver una decisión concreta de gestión.

36. ¿Qué es una "ordenanza" municipal según la Carta Orgánica y las leyes vigentes?

Es una norma jurídica de carácter general dictada por el Concejo Deliberante en ejercicio de su función legislativa.

37. ¿Qué es el "expediente administrativo" en la gestión pública local?

El conjunto ordenado de documentos y actuaciones generados como consecuencia de una gestión o trámite ante la Administración Pública.

38. ¿Qué principios de procedimiento deben respetarse durante la tramitación de todo expediente administrativo?

Legalidad, celeridad, economía, simplicidad, orden administrativo y debido proceso.

39. Según el ciclo de vida del expediente administrativo, ¿cómo puede iniciarse el mismo?

Por petición de un particular, por actuación de oficio de la Administración o por requerimiento de otra dependencia u organismo.

40. ¿Qué datos identificatorios específicos se le asignan a un expediente en la etapa de inicio?

Número de expediente, carátula, fecha y organismo interviniente.

41. ¿Qué finalidades persigue técnicamente la "foliación" en un expediente administrativo?

Mantener el orden documental, evitar extravíos, garantizar la integridad del expediente y facilitar su control y consulta.

42. ¿Qué utilidades tiene el "archivo" del expediente municipal?

Preservar antecedentes, garantizar el acceso a la información, facilitar controles administrativos y mantener el orden documental.

43. ¿Mediante qué ordenanza local se aprobó el Estatuto del Personal Municipal de Rawson?

Mediante la Ordenanza N° 352-I y sus modificatorias.

44. ¿Cuáles constituyen derechos consagrados de los empleados municipales en el Estatuto local?

Estabilidad en el empleo, percepción de remuneración, igualdad de trato, capacitación, licencias, condiciones de higiene y seguridad, y carrera administrativa.

45. ¿Cuáles son deberes y obligaciones fundamentales del agente municipal según el Estatuto?

Cumplir funciones, respetar normas, obedecer instrucciones de superiores, mantener conducta decorosa, guardar confidencialidad y cuidar los bienes municipales.

46. ¿Cuál acción representa una "prohibición" expresa detallada en el Estatuto Municipal?

Utilizar bienes municipales para fines particulares, abandonar tareas sin autorización, recibir beneficios indebidos o falsear documentación.

47. ¿Qué licencias contempla el régimen del empleado municipal para proteger sus derechos personales y de salud?

Licencia anual ordinaria, por enfermedad, maternidad, paternidad, licencias especiales, estudio, duelo, matrimonio y razones particulares.

48. ¿Qué es la "carrera administrativa" y cuáles son sus finalidades?

Es el sistema de desarrollo laboral estructurado para promover la capacitación, garantizar igualdad de oportunidades y reconocer méritos de los agentes.

49. ¿Bajo qué principios constitucionales de gestión deben realizarse de manera obligatoria los ascensos y promociones?

Idoneidad, capacidad, mérito, igualdad y transparencia.

50. ¿En qué consisten las faltas administrativas cometidas por un agente municipal?

Incumplimiento de funciones, inasistencias injustificadas, desobediencia, negligencia, inconducta, abandono de servicio o daños a bienes municipales.

51. ¿Qué criterios de análisis deben considerarse obligatoriamente al momento de aplicar una sanción disciplinaria?

La gravedad de la falta, los antecedentes del agente, el perjuicio ocasionado y las circunstancias particulares del caso.

52. ¿Cuáles son las principales sanciones disciplinarias contempladas de forma textual en el Estatuto?

Apercibimiento, suspensión, cesantía y exoneración.

53. ¿Qué es el "sumario administrativo" municipal y cuáles son sus finalidades?

Es el procedimiento para investigar conductas que constituyan faltas disciplinarias, con el fin de esclarecer hechos y determinar responsabilidades.

54. ¿Qué derechos y garantías tiene un agente municipal durante el trámite de un sumario administrativo?

Conocer los cargos, acceder al expediente, ofrecer pruebas, realizar descargos y ejercer su derecho de defensa.

55. ¿Cómo se define al "Presupuesto Municipal"?

Como el instrumento de planificación, administración y control para estimar recursos y autorizar gastos durante un ejercicio financiero.

56. ¿Cuáles representan principios básicos de la elaboración y ejecución del presupuesto?

Legalidad, universalidad, unidad, anualidad, equilibrio, especialidad, publicidad, transparencia y eficiencia.

57. ¿Cuáles son las etapas fundamentales que integran el proceso continuo del ciclo presupuestario municipal?

1. Elaboración, 2. Sanción, 3. Ejecución, y 4. Control y evaluación.

58. ¿Qué período temporal comprende el "ejercicio financiero" para la ejecución del presupuesto municipal?

Coincide con el año calendario, del 1 de enero al 31 de diciembre.

59. ¿Qué es técnicamente la "contabilidad pública" en el ámbito municipal?

El conjunto de normas y procedimientos para registrar, ordenar, controlar e informar las operaciones económicas y patrimoniales del Estado.

60. En el ámbito de Rawson, ¿de dónde provienen los recursos que integran la Hacienda Pública Municipal?

Tasas, contribuciones, derechos, multas, coparticipación provincial y federal, convenios y subsidios.

61. ¿Qué es la "rendición de cuentas" en la administración de los recursos públicos municipales?

El procedimiento mediante el cual los administradores de fondos públicos informan y justifican su utilización.

62. ¿Cómo se define al control financiero "interno" de la Municipalidad?

Es el realizado por los propios órganos de la administración municipal para verificar la legalidad y regularidad de las operaciones.

63. ¿Qué son técnicamente las "contrataciones públicas" en la administración municipal?

Los procedimientos mediante los cuales el Estado adquiere bienes, contrata servicios o ejecuta obras para cumplir sus fines.

64. ¿Cuáles son las modalidades o procedimientos de contratación?

Licitación pública, licitación privada y contratación directa.

65. ¿Qué caracteriza a la "Licitación Pública" y cuál es su objetivo principal?

Es el procedimiento de mayor transparencia y publicidad abierto a cualquier oferente calificado, con el objetivo de obtener la oferta más conveniente.

66. ¿En qué situaciones excepcionales resulta lícita la utilización de la "Contratación Directa"?

Por razones de urgencia, emergencia, proveedor único, especialidad técnica o escasa cuantía.

67. ¿Qué constituye el "patrimonio municipal"?

El conjunto de bienes, derechos y recursos económicos destinados al cumplimiento de los fines públicos del municipio.

68. ¿Qué es el "Código Tributario Municipal" en la tributación local?

El conjunto de normas que regula la relación jurídica tributaria entre el municipio y los contribuyentes.

69. ¿Cuál es la diferencia técnica entre el "Código Tributario" y la "Ordenanza Tributaria Anual" (OTA)?

El Código fija las reglas permanentes, mientras que la Ordenanza Tributaria Anual establece los valores, alícuotas y mínimos aplicables en cada ejercicio fiscal.

70. ¿Qué es un tributo vinculado?

Es un tributo exigido como contraprestación directa por la prestación efectiva o potencial de un servicio público o actividad municipal.

71. ¿Cuál es el ámbito de aplicación de la Ley 19.587 de Higiene y Seguridad en el Trabajo?

Se aplica en todo el territorio nacional a todos los establecimientos y explotaciones, persigan o no fines de lucro.

72. Según el artículo 4° de la Ley 19.587, ¿qué objetivos tiene la Higiene y Seguridad en el Trabajo?

Proteger la vida y la integridad psicofísica de los trabajadores, prevenir riesgos y desarrollar una actitud positiva hacia la prevención.

73. ¿Cuáles son obligaciones fundamentales de un trabajador según el artículo 10° de la Ley 19.587?

Cumplir las normas de seguridad, someterse a exámenes médicos, cuidar los carteles de aviso y colaborar en programas formativos.

74. ¿Cómo define el artículo 6° de la Ley 24.557 al "accidente de trabajo"?

Todo acontecimiento súbito y violento ocurrido por el hecho o en ocasión del trabajo, o en el trayecto directo entre el domicilio y el lugar de labor.

75. Según los artículos 44 y 45 del Convenio Colectivo de Rawson, ¿pueden los elementos de protección personal (EPP) ser sustituidos por dinero?

No, los elementos de protección personal bajo ningún concepto pueden ser sustituidos por compensaciones en dinero.

76. ¿Qué significa actuar con "ética pública"?

Obrar con honestidad, integridad, responsabilidad y respeto por el interés general para asegurar el bienestar de la comunidad.

77. ¿Qué establece la Ley Nacional N.º 27.499, conocida como Ley Micaela?

La capacitación obligatoria en género y violencia contra las mujeres para todas las personas que se desempeñan en la función pública.

78. ¿En homenaje a quién recibe su nombre la Ley N.º 27.499 y de qué año data el acontecimiento?

En homenaje a Micaela García, víctima de femicidio en el año 2017.

79. ¿Cómo se define a la "violencia de género" de acuerdo con la Ley Nacional N.º 26.485?

Toda conducta basada en una relación desigual de poder que afecte la vida, libertad, dignidad o integridad de las mujeres.

80. ¿Cómo se define técnicamente la "accesibilidad universal"?

El conjunto de condiciones que deben reunir los entornos y servicios para que todas las personas puedan utilizarlos de forma autónoma y segura.

81. ¿Cuáles son los cinco tipos de barreras que dificultan la accesibilidad para personas con discapacidad?

Barreras físicas, arquitectónicas, comunicacionales, tecnológicas y actitudinales.

82. ¿Qué implica asegurar un "trato digno" en la atención al ciudadano por parte del agente municipal?

Atender con respeto, evitar discriminaciones, usar un lenguaje adecuado y garantizar la confidencialidad.

83. ¿Qué es la "comunicación asertiva" en la función pública?

La capacidad de expresar ideas con claridad y respeto, manteniendo una escucha activa hacia los demás.

84. ¿Cuáles son las recomendaciones para lograr una comunicación asertiva con el vecino?

Escuchar atentamente, expresarse con claridad, usar un tono cordial, evitar interrupciones y brindar información precisa.

85. ¿Cómo debe actuar el agente municipal ante reclamos o situaciones conflictivas en la atención al público?

Mantener profesionalismo, escuchar sin interrumpir, evitar discusiones, orientar hacia la solución y actuar con empatía.

86. ¿En qué consiste brindar "calidad en el servicio público"?

En proporcionar prestaciones eficientes, oportunas y orientadas a satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

87. ¿Qué pautas mínimas requiere brindar una "atención adecuada" al vecino?

Trato respetuoso, información clara, vocación de servicio, respuesta oportuna y seguimiento de trámites.

88. ¿Qué acciones permiten "optimizar los tiempos de respuesta" en la gestión municipal?

Organizar tareas, cumplir procedimientos, usar herramientas tecnológicas, mantener expedientes ordenados y coordinar entre áreas.

89. ¿Qué son técnicamente las "habilidades blandas" en la gestión pública?

Competencias personales y sociales que facilitan la interacción interpersonal y potencian el desempeño laboral.

90. ¿Cuáles son las ocho habilidades blandas más relevantes?

Comunicación, responsabilidad, empatía, compromiso, colaboración, adaptabilidad, liderazgo y resolución de problemas.