

EXAMEN N.º 22

JEFE DE OFICINA – ÁREA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Agrupamiento Administrativo – Nivel / Categoría F

MARCO CONCEPTUAL Y NORMATIVO

OFICINA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La transformación digital en la administración municipal consiste en la incorporación sistemática de tecnologías digitales para modernizar los procesos, servicios y sistemas institucionales. Su propósito esencial radica en optimizar el funcionamiento interno, fomentar la innovación pública y brindar una atención ágil, eficiente y transparente a la ciudadanía.

PILARES PRINCIPALES DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL MUNICIPAL

En el ámbito municipal de Rawson, la transformación digital se estructura sobre tres pilares estratégicos:

1. **Normas Municipales:** Constituye el marco normativo e institucional regulatorio indispensable para fundamentar, articular y sostener las iniciativas y políticas de modernización tecnológica a largo plazo.
2. **Servicios Públicos Digitales:** Comprende el desarrollo, puesta en marcha y optimización continua de los servicios e interacciones municipales a través de medios y plataformas digitales. Ante los diagnósticos de desarrollo medio en portales web locales, se plantea la necesidad prioritaria de potenciar cuatro ejes esenciales:
 - El acceso a la información pública.
 - La gestión integral de trámites y servicios en línea.
 - La transparencia activa y el control ciudadano.
 - La atención omnicanal al vecino.
3. **Innovación Pública Digital:** Diseña e implementa nuevas soluciones y herramientas tecnológicas orientadas a elevar la calidad de la gestión estatal municipal. Promueve la co-creación mediante alianzas con la sociedad civil, el sector privado y diversos actores comunitarios.

INTEROPERABILIDAD E INNOVACIÓN PÚBLICA

Uno de los desafíos centrales en la gestión pública moderna consiste en lograr la **interoperabilidad**, definida como la capacidad técnica, semántica e institucional de los municipios para compartir de forma segura datos, información y experiencias con otros gobiernos locales y estamentos del Estado. La interoperabilidad aporta tres beneficios directos indispensables:

- Mejora la coordinación interinstitucional.
- Facilita el intercambio fluido de datos e información oficial.
- Fortalece de manera integral las políticas públicas de digitalización.

SÍNTESIS DE LA GESTIÓN MUNICIPAL DIGITAL

Frente a las crecientes demandas de transparencia y eficiencia, la transformación digital constituye una herramienta estratégica para optimizar la gestión local, facilitar el acceso a la información, robustecer el control de los recursos públicos y modernizar los servicios puestos a disposición de los vecinos de Rawson.

PREGUNTAS Y RESPUESTAS: ÁREA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

1. ¿A qué agrupamiento y categoría o nivel de la escala municipal corresponde de forma oficial el puesto de Jefe de Oficina del Área de Transformación Digital?

Respuesta:

Corresponde formalmente al Agrupamiento Administrativo, Nivel o Categoría F.

2. ¿Cómo se define conceptualmente la transformación digital según el manual de estudio municipal?

Respuesta:

Consiste en incorporar tecnologías digitales para modernizar los procesos, servicios y sistemas de una organización.

3. ¿Cuál es el triple objetivo final de incorporar tecnologías digitales en el funcionamiento de una organización?

Respuesta:

Tiene como objetivo mejorar su funcionamiento, facilitar la innovación y brindar una mejor atención a los ciudadanos.

4. ¿En cuántos pilares principales se estructura la transformación digital en el ámbito municipal de Rawson?

Respuesta:

Se estructura en tres pilares principales.

5. ¿Cuál es el primer pilar de la transformación digital municipal de acuerdo con la guía oficial de estudio?

Respuesta:

El primer pilar lo constituyen las Normas Municipales.

6. ¿Por qué es fundamental e indispensable contar con un marco normativo sólido (Pilar 1) dentro de la transformación digital?

Respuesta:

Es fundamental para regular y sostener las iniciativas de transformación digital a largo plazo.

7. ¿Cuál es el segundo pilar en el que se estructura la transformación digital en el municipio?

Respuesta:

El segundo pilar comprende los Servicios Públicos Digitales.

8. ¿Qué comprende de forma operativa el desarrollo del pilar de los 'Servicios Públicos Digitales'?

Respuesta:

Comprende el desarrollo de servicios municipales a través de medios digitales.

9. ¿Qué nivel de desarrollo de servicios digitales presentan actualmente los sitios web municipales según el diagnóstico oficial?

Respuesta:

Presentan un nivel medio de desarrollo de servicios digitales.

10. ¿Cuáles son las cuatro áreas que plantea la necesidad de continuar mejorando la oferta de desarrollo de los sitios web municipales?

Respuesta:

Son el acceso a la información, la gestión de los trámites y servicios, la transparencia y la atención a los ciudadanos.

11. ¿Qué aspecto de disponibilidad de datos e información pública se busca continuar mejorando en el segundo pilar de los portales web municipales?

Respuesta:

El acceso a la información.

12. ¿Qué procedimiento operativo de cara a la realización de gestiones por parte del vecino se busca continuar mejorando en el sitio web de la comuna?

Respuesta:

La gestión de los trámites y servicios.

13. ¿Qué valor ético y de control administrativo se plantea como área de mejora de los portales digitales para fortalecer la relación con la ciudadanía?

Respuesta:

La transparencia.

14. ¿Qué dimensión de asistencia y contacto público directo se busca optimizar en los canales web municipales según el temario?

Respuesta:

La atención a los ciudadanos.

15. ¿Cuál es el tercer pilar estratégico de la transformación digital de acuerdo con el temario oficial?

Respuesta:

El tercer pilar es la Innovación Pública Digital.

16. ¿Qué comprende conceptualmente el pilar de 'Innovación pública digital'?

Respuesta:

Comprende el desarrollo de nuevas herramientas y soluciones digitales para mejorar la gestión municipal.

17. ¿Con qué finalidad específica se orienta el desarrollo de nuevas herramientas y soluciones digitales dentro del pilar de innovación?

Respuesta:

Se desarrollan con el objetivo de mejorar la gestión municipal.

18. ¿Con qué tres actores o entidades de la comunidad se identifican iniciativas de innovación desarrolladas de forma conjunta?

Respuesta:

Se desarrollan de forma conjunta con la sociedad civil, el sector privado y otros actores de la comunidad.

19. ¿Qué actor comunitario de la organización social no gubernamental participa de manera coordinada con el Municipio en el desarrollo de iniciativas de innovación?

Respuesta:

La sociedad civil.

20. ¿Qué sector empresarial o corporativo colabora formalmente con el Municipio para la coproducción de herramientas de innovación pública digital?

Respuesta:

El sector privado.

21. ¿Cuál es uno de los principales desafíos de coordinación e integración identificado para los municipios en el marco de la transformación digital?

Respuesta:

Lograr la interoperabilidad.

22. ¿Cómo se define de manera conceptual la 'interoperabilidad' en el marco de la gestión pública local?

Respuesta:

Consiste en la capacidad de los municipios para compartir información, datos y experiencias con otros gobiernos locales.

23. ¿Qué tres elementos específicos tiene como objeto compartir la interoperabilidad con otras administraciones y gobiernos locales?

Respuesta:

Permite compartir información, datos y experiencias.

24. ¿Cuáles son los tres beneficios directos que genera la interoperabilidad entre los municipios según el temario de estudio?

Respuesta:

Permite mejorar la coordinación, facilitar el intercambio de información y fortalecer las políticas de transformación digital.

25. ¿Qué beneficio relacional y de enlace entre distintas administraciones públicas locales se facilita directamente mediante la interoperabilidad?

Respuesta:

Permite mejorar la coordinación.

26. ¿Qué tipo de políticas públicas sectoriales de la comuna se robustecen de manera directa al implementarse la interoperabilidad?

Respuesta:

Las políticas de transformación digital.

27. ¿Qué dos crecientes demandas por parte de la ciudadanía plantean a los municipios el desafío de modernizar sus sistemas de gestión de forma prioritaria?

Respuesta:

La creciente demanda ciudadana de transparencia y eficiencia.

28. Además de optimizar procesos y modernizar servicios, ¿sobre qué elemento crítico de control fiscal municipal influye positivamente la transformación digital?

Respuesta:

Permite mejorar el control de los recursos públicos.

29. ¿Cuáles son los cinco beneficios generales que la transformación digital constituye como herramienta para la gestión municipal?

Respuesta:

Constituye una herramienta para: mejorar la gestión municipal, facilitar el acceso a la información, fortalecer la transparencia, mejorar el control de los recursos públicos y modernizar los servicios que se brindan a la ciudadanía.

30. ¿Cuáles son los cuatro requisitos clave en la síntesis final del temario para concretar de manera exitosa la transformación digital municipal?

Respuesta:

Resulta fundamental contar con un marco normativo adecuado, desarrollar servicios digitales, e impulsar la innovación y la interoperabilidad entre organismos.

PREGUNTAS Y RESPUESTAS: TEMAS GENERALES MUNICIPALES

1. ¿Qué es la Constitución Nacional?

Respuesta:

Es la ley suprema y fundamental de la República Argentina, mediante la cual se organiza el marco normativo del Estado, se estructuran sus poderes y se garantizan los derechos esenciales de los habitantes.

2. ¿Cuál es la última reforma realizada a la Constitución de la Nación Argentina?

Respuesta:

La reforma realizada en el año 1994.

3. ¿Cómo se clasifica a la Constitución Argentina según su forma?

Respuesta:

Se clasifica como una constitución escrita o codificada.

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

Respuesta:

Porque exige un procedimiento especial regulado en su artículo 30 para ser modificada, requiriendo la declaración de la necesidad de reforma por las dos terceras partes del Congreso Nacional.

5. ¿Qué incorporación trascendental incluyó la reforma de 1994?

Respuesta:

Otorgó jerarquía constitucional a diversos tratados e instrumentos internacionales sobre derechos humanos (artículo 75, inciso 22).

6. ¿Qué jerarquía ocupan las Cartas Orgánicas Municipales en la pirámide jurídica argentina?

Respuesta:

Ocupan un lugar subordinado a la Constitución Nacional, tratados internacionales, la Constitución Provincial y las leyes provinciales.

7. ¿A qué deben adecuarse las ordenanzas y actos administrativos de Rawson?

Respuesta:

Deben encuadrarse estrictamente en la Constitución Nacional, la Constitución de San Juan, la Carta Orgánica Municipal y la legislación provincial y nacional vigente.

8. ¿Cómo se divide estructuralmente la Constitución Nacional?

Respuesta:

Se estructura en dos partes principales: el Preámbulo, la Parte Dogmática (derechos y garantías) y la Parte Orgánica (estructura del Estado).

9. ¿Cómo quedó dividida la parte dogmática tras la reforma de 1994?

Respuesta:

En dos capítulos: Capítulo Primero (Declaraciones, Derechos y Garantías, arts. 1 al 35) y Capítulo Segundo (Nuevos Derechos y Garantías, arts. 36 al 43).

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

Respuesta:

Regula la estructura, atribuciones y funcionamiento de los poderes públicos del Estado Federal y las relaciones entre la Nación y las Provincias.

11. ¿Cuáles son los tres niveles de gobierno del sistema federal argentino?

Respuesta:

El Estado Nacional (o Federal), los Estados Provinciales (junto a la CABA) y los Municipios.

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

Respuesta:

Relaciones exteriores, defensa nacional, emisión monetaria, regulación del comercio exterior y la sanción de los códigos de fondo (Civil, Comercial, Penal, etc.).

13. ¿Qué es el Municipio dentro del sistema federal argentino y qué servicios presta?

Respuesta:

Es la entidad político-administrativa de base territorial más cercana a la comunidad, encargada de la prestación de servicios locales como alumbrado, barrido, limpieza, higiene y obras locales.

14. ¿Qué aspectos de la autonomía municipal consagró el artículo 123 de la Constitución Nacional?

Respuesta:

Consagró la autonomía municipal en los aspectos institucional, político, administrativo, económico y financiero.

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

Respuesta:

Es la norma suprema provincial que regula la organización de sus poderes públicos, el régimen municipal, los derechos de sus habitantes y la administración provincial.

16. ¿Qué se entiende por autonomía municipal?

Respuesta:

Es la facultad institucional que poseen los municipios para dictar su propia Carta Orgánica, elegir sus autoridades, administrarse y gestionar sus recursos económicos sin injerencia indebida.

17. ¿Cómo clasifica la Constitución de San Juan a los municipios?

Respuesta:

Los clasifica en categorías (Primera, Segunda y Tercera categoría) tomando como criterio determinante la cantidad de habitantes del departamento.

18. ¿Por qué Rawson es un municipio de Primera Categoría?

Respuesta:

Por superar el número de habitantes fijado en la Constitución Provincial, lo que le otorga la facultad de dictar su propia Carta Orgánica Municipal.

19. ¿Cómo define a Rawson el artículo 1 de su Carta Orgánica?

Respuesta:

Como una comunidad organizada bajo forma de institución político-administrativa local, regida por los principios democráticos, republicanos, representativos y participativos.

20. ¿Por qué departamentos está integrado el gobierno municipal de Rawson?

Respuesta:

Por el Departamento Ejecutivo (encabezado por el Intendente) y el Departamento Deliberativo (ejercido por el Concejo Deliberante).

21. ¿Quién ejerce el Departamento Ejecutivo Municipal y cuáles son sus funciones?

Respuesta:

Lo ejerce el Intendente Municipal, responsable de la administración general de la comuna, la ejecución de las ordenanzas y la prestación de los servicios públicos.

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

Respuesta:

Ejercer la función legislativa municipal mediante el dictado de Ordenanzas, la aprobación del Presupuesto y la fiscalización del Ejecutivo.

23. ¿Cómo se define la función pública municipal?

Respuesta:

Es la actividad desarrollada por los agentes y funcionarios en ejercicio de facultades estatales destinadas a satisfacer las necesidades de la comunidad y el bien común.

24. ¿Bajo qué principios rectores deben actuar los servidores públicos?

Respuesta:

Deben regirse por los principios de legalidad, ética pública, transparencia, eficiencia, responsabilidad, objetividad y respeto ciudadano.

25. ¿Cuáles son los principales servicios públicos brindados por la Comuna?

Respuesta:

Recolección de residuos, alumbrado público, mantenimiento vial, espacios verdes, cementerio municipal, inspección urbana, tránsito y asistencia social.

26. ¿Qué principios garantizan la adecuada prestación del servicio público?

Respuesta:

Los principios de continuidad, regularidad, generalidad, igualdad de acceso, calidad y adaptabilidad a nuevas necesidades.

27. ¿Qué dependencias estructuran al Departamento Ejecutivo de Rawson?

Respuesta:

Se organiza en Secretarías, Subsecretarías, Direcciones, Departamentos, Coordinaciones y Oficinas Administrativas.

28. ¿Qué es un Acto Administrativo?

Respuesta:

Es toda declaración unilateral efectuada por un órgano administrativo en ejercicio de la función pública, tendiente a producir efectos jurídicos directos e individuales.

29. ¿Qué modalidades adoptan los actos administrativos municipales?

Respuesta:

Adoptan la forma de Decretos (emitidos por el Intendente), Resoluciones (emitidas por Secretarios o Concejo) y Disposiciones de Directores.

30. ¿Cuáles son los elementos esenciales para la validez del acto administrativo?

Respuesta:

Competencia de la autoridad, causa o antecedentes de hecho/derecho, objeto lícito y determinado, motivación, finalidad pública y forma prescrita.

31. ¿Qué características debe reunir el Objeto del acto administrativo?

Respuesta:

Debe ser lícito, posible de realizar, determinado o determinable, y ajustado al ordenamiento normativo vigente.

32. ¿Qué formalidades se exigen para la redacción de documentos oficiales?

Respuesta:

Uso de lenguaje formal y claro, precisión técnica, corrección gramatical, objetividad, sobriedad y respeto institucional.

33. ¿Qué es una Nota Administrativa?

Respuesta:

Es el documento oficial utilizado para las comunicaciones formales escritas entre distintas dependencias, entes externos o particulares.

34. ¿Qué es una Providencia en el trámite administrativo?

Respuesta:

Es un escrito de mero trámite mediante el cual se da impulso al expediente remitiéndolo al área correspondiente o solicitando informes.

35. ¿Qué diferencia un Decreto de una Resolución?

Respuesta:

El Decreto es dictado exclusivamente por el Intendente para resolver cuestiones de fondo o reglamentaciones, mientras que las Resoluciones son emitidas por Secretarios o por el Concejo para asuntos de su competencia.

36. ¿Qué es una Ordenanza Municipal?

Respuesta:

Es la ley local dictada con carácter general y obligatorio por el Concejo Deliberante y promulgada por el Departamento Ejecutivo.

37. ¿Qué es el Expediente Administrativo?

Respuesta:

Es el conjunto ordenado y cronológico de documentos, actuaciones, informes y dictámenes vinculados a una misma petición o asunto en la administración.

38. ¿Qué principios rigen el procedimiento administrativo?

Respuesta:

Legalidad, debido proceso, celeridad, economía procesal, informalismo a favor del administrado y eficacia.

39. ¿Cómo puede iniciarse un expediente administrativo?

Respuesta:

Puede iniciarse por solicitud de parte interesada (un vecino o entidad) o de oficio por decisión del Municipio.

40. ¿Qué datos identificatorios se otorgan al iniciar un expediente?

Respuesta:

Se le asigna un número de registro único, año de inicio, carátula que indica el extracto u objeto, y el área de origen.

41. ¿Qué finalidad cumple la foliación en el expediente?

Respuesta:

Numerar correlativamente cada hoja para resguardar la integridad del expediente, asegurar su orden cronológico y evitar la pérdida de piezas.

42. ¿Cuál es el objetivo del archivo del expediente municipal?

Respuesta:

Resguardar la memoria institucional, preservar los antecedentes administrativos, garantizar el acceso público posterior y permitir auditorías.

43. ¿Qué norma regula el Estatuto del Personal Municipal de Rawson?

Respuesta:

Se encuentra regulado por la Ordenanza Municipal N.º 352-I y sus modificaciones posteriores.

44. ¿Cuáles son derechos consagrados para los agentes municipales?

Respuesta:

Estabilidad laboral, cobro de haberes, licencias pagas, carrera administrativa, ambiente laboral seguro, capacitación e higiene laboral.

45. ¿Cuáles son deberes obligatorios del empleado municipal?

Respuesta:

Cumplir el horario, prestar servicio con eficacia, acatar órdenes de superiores, observar un trato respetuoso al público y velar por los bienes del Municipio.

46. ¿Qué conductas están expresamente prohibidas al agente público?

Respuesta:

Utilizar bienes públicos para fines personales, realizar actividades incompatibles, recibir dádivas, ausentarse sin justificación y faltar el respeto a los usuarios o pares.

47. ¿Qué licencias contempla la normativa del personal municipal?

Respuesta:

Licencia ordinaria anual, por enfermedad, maternidad, paternidad, duelo, matrimonio, examen universitario y causas particulares.

48. ¿Qué es la carrera administrativa municipal?

Respuesta:

Es el sistema regulado de ingreso, estabilidad, promoción y ascenso del personal basado en el mérito, la capacidad y la antigüedad.

49. ¿Bajo qué principios constitucionales deben realizarse las promociones?

Respuesta:

Bajo los principios de idoneidad, mérito, transparencia, igualdad de oportunidades y concurso de oposición y antecedentes.

50. ¿En qué consisten las faltas disciplinarias?

Respuesta:

Son infracciones o incumplimientos a los deberes laborales estatutarios imputables a la conducta del empleado.

51. ¿Qué elementos se gradúan para imponer una sanción?

Respuesta:

Se pondera la gravedad del hecho, los antecedentes del empleado, la reincidencia y el perjuicio fiscal u operativo ocasionado.

52. ¿Cuáles son las sanciones contempladas en el Estatuto?

Respuesta:

Apercibimiento, suspensión sin goce de haberes, cesantía y exoneración.

53. ¿Qué es un sumario administrativo?

Respuesta:

Es el procedimiento de investigación tendiente a esclarecer la presunta comisión de faltas graves, garantizar la defensa del agente y deslindar responsabilidades.

54. ¿Qué garantías posee el agente sumariado?

Respuesta:

Derecho de defensa, ser informado de los cargos, ofrecer pruebas, contar con asistencia letrada y apelar las resoluciones.

55. ¿Qué es el Presupuesto Municipal?

Respuesta:

Es la estimación económica contable de los ingresos proyectados y la autorización máxima de gastos para el funcionamiento municipal durante un año.

56. ¿Cuáles son los principios presupuestarios fundamentales?

Respuesta:

Principios de legalidad, universalidad, unidad, anualidad, equilibrio financiero, especialidad y publicidad.

57. ¿Cuáles son las etapas del ciclo presupuestario?

Respuesta:

Elaboración por el Ejecutivo, Aprobación por el Concejo Deliberante, Ejecución durante el ejercicio y Control / Rendición de Cuentas.

58. ¿Qué período abarca el ejercicio financiero municipal?

Respuesta:

Coincide exactamente con el año calendario: del 1 de enero al 31 de diciembre de cada año.

59. ¿Qué es la contabilidad pública municipal?

Respuesta:

Es el sistema normativo y técnico mediante el cual se registran y controlan legalmente todas las operaciones financieras, patrimoniales y presupuestarias del Municipio.

60. ¿De qué fuentes proceden los recursos municipales de Rawson?

Respuesta:

De la recaudación local (tasas y derechos), la Coparticipación de Impuestos provincial/federal,

aportes de fondos fiduciarios y multas.

61. ¿Qué es la rendición de cuentas pública?

Respuesta:

Es el proceso formal mediante el cual el Ejecutivo fundamenta y demuestra documentalmente ante el Concejo Deliberante y el Tribunal de Cuentas el uso dado a los fondos públicos.

62. ¿En qué consiste el control interno del Municipio?

Respuesta:

Es la fiscalización que realizan dependencias propias (como la Contaduría o Auditoría Interna) para velar por el cumplimiento de la legalidad de los pagos.

63. ¿Qué son las contrataciones públicas?

Respuesta:

Son los procedimientos reglados mediante los cuales las entidades estatales compran bienes, solicitan servicios o ejecutan obras con fondos públicos.

64. ¿Cuáles son los procedimientos de contratación habituales?

Respuesta:

Licitación Pública, Licitación Privada, Concurso de Precios y Contratación Directa.

65. ¿Qué caracteriza a la licitación pública?

Respuesta:

Su máxima difusión, transparencia y concurrencia abierta a cualquier oferente calificado para asegurar el mejor precio e idoneidad.

66. ¿Cuándo es válida la contratación directa?

Respuesta:

Por razones extraordinarias legalmente contempladas: urgencia objetiva, catástrofe, proveedor exclusivo o contrataciones de bajo monto.

67. ¿Qué conforma el patrimonio municipal?

Respuesta:

El conjunto de bienes muebles, inmuebles, vehículos, maquinarias, valores financieros e intangibles de titularidad municipal.

68. ¿Qué es el Código Tributario Municipal?

Respuesta:

Es el cuerpo normativo de carácter permanente que establece los principios generales tributarios, facultades de cobro y deberes de los contribuyentes locales.

69. ¿En qué se diferencia el Código Tributario de la OTA?

Respuesta:

El Código define las reglas generales tributarias en forma permanente; la Ordenanza Tributaria Anual (OTA) fija los importes, alícuotas y valores específicos de cada periodo fiscal.

70. ¿Qué es una Tasa Municipal?

Respuesta:

Es la contraprestación económica obligatoria impuesta por ley municipal vinculada a la prestación efectiva o potencial de un servicio público individualizado al contribuyente.

71. ¿Cuál es el ámbito de aplicación de la Ley 19.587?

Respuesta:

Se aplica en todo el territorio de la Nación Argentina a todos los establecimientos y centros de trabajo, persigan o no fines de lucro.

72. ¿Cuáles son los objetivos principales de la Ley de Higiene y Seguridad?

Respuesta:

Proteger la vida e integridad psicofísica de los trabajadores, prevenir o mitigar riesgos laborales y promover la cultura de la prevención.

73. ¿Qué obligaciones impone el artículo 10 de la Ley 19.587 al trabajador?

Respuesta:

Usar los elementos de protección personal, someterse a exámenes médicos obligatorios, cumplir con las normas preventivas y asistir a capacitaciones.

74. ¿Cómo define el artículo 6 de la Ley 24.557 al Accidente de Trabajo?

Respuesta:

Como 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 trabajo (*in itinere*).

75. ¿Pueden compensarse los EPP por sumas de dinero según la normativa municipal?

Respuesta:

No, los Elementos de Protección Personal (EPP) son de entrega obligatoria en especie y bajo ningún concepto pueden ser sustituidos por pagos dinerarios.

76. ¿Qué implica actuar con ética pública?

Respuesta:

Desempeñar el cargo con honestidad, transparencia, imparcialidad y primacía absoluta del interés general sobre el provecho individual.

77. ¿Qué establece la Ley Micaela (Ley N.º 27.499)?

Respuesta:

Establece la capacitación obligatoria en temática de género y violencia contra las mujeres para todas las personas que integran los tres poderes del Estado.

78. ¿A quién homenaja la Ley 27.499 y en qué año ocurrió el hecho?

Respuesta:

Rinde homenaje a Micaela García, joven activista víctima de femicidio ocurrido en el año 2017.

79. ¿Cómo se define la violencia de género en la Ley 26.485?

Respuesta:

Toda conducta, acción u omisión basada en una relación desigual de poder que afecte la vida, libertad, dignidad o integridad física, psicológica o económica de las mujeres.

80. ¿Qué se entiende por accesibilidad universal?

Respuesta:

La condición que deben cumplir los entornos, productos y servicios para que todas las personas puedan utilizarlos con autonomía e igualdad de condiciones.

81. ¿Cuáles son las cinco barreras de accesibilidad habituales?

Respuesta:

Barreras físicas, arquitectónicas, comunicacionales, tecnológicas y actitudinales.

82. ¿Qué significa dar un trato digno al ciudadano?

Respuesta:

Brindar una atención respetuosa, comprensiva, sin discriminación, garantizando la confidencialidad, igualdad y la correcta escucha de sus planteos.

83. ¿Qué es la comunicación asertiva?

Respuesta:

La habilidad de expresar las opiniones, directivas o respuestas de forma clara, respetuosa,

pausada y firme, sin caer en la agresividad ni en la pasividad.

84. ¿Qué pautas favorecen la comunicación asertiva con el vecino?

Respuesta:

Escuchar activamente, expresarse con sencillez, evitar la confrontación verbal, ser cordial y brindar respuestas fundamentadas.

85. ¿Cómo actuar frente a una situación conflictiva en mesa de entradas?

Respuesta:

Mantener la calma, ser empático, escuchar sin interrumpir, utilizar un tono sereno, aplicar el protocolo institucional y canalizar el reclamo por las vías formales.

86. ¿Qué se entiende por calidad en el servicio público?

Respuesta:

La capacidad de dar respuesta eficiente, ágil, transparente y eficaz a las necesidades de la comunidad, optimizando los recursos del Estado.

87. ¿Qué pautas mínimas requiere la atención al vecino?

Respuesta:

Puntualidad, trato educado, asesoramiento adecuado, predisposición orientada al servicio e información clara sobre el estado de las gestiones.

88. ¿Cómo se optimizan los tiempos de respuesta en la administración?

Respuesta:

Digitalizando trámites, estandarizando flujos de trabajo, manteniendo el orden documental y coordinando eficazmente con otras áreas.

89. ¿Qué son las habilidades blandas en el empleo público?

Respuesta:

Son aquellas competencias socioemocionales e interpersonales que facilitan la interacción positiva, la colaboración y el trabajo en equipo.

90. ¿Cuáles son las ocho habilidades blandas clave para el servicio público?

Respuesta:

Comunicación eficaz, responsabilidad, empatía, compromiso institucional, trabajo colaborativo, adaptabilidad al cambio, liderazgo y resolución constructiva de conflictos.