MANUAL PARA INGRESANTES

SEGUNDO CONCURSO PÚBLICO Y CERRADO DE ANTECEDENTES Y OPOSICIÓN DE INGRESO A PLANTA PERMANENTE DE LA MUNICIPALIDAD DE LA CIUDAD DE SAN JUAN

AGRUPAMIENTO PROFESIONAL

CONCURSO 2023

TEMARIO

TEMA I.
DERECHO CONSTITUCIONAL

1) Nociones básicas de derecho Constitucional. La Constitución. Concepto. Clases de Constitución. Caracterización de la Constitución Argentina. Supremacía de la Constitución. Orden de prelación de las normas.
2) Diferencias entre el Estado Federal, las Provincias y los Municipios.
3) La división de poderes. Poder legislativo: Estructura y funciones. Poder Ejecutivo: Estructura y funciones. Poder Judicial: Estructura y competencia.

TEMA II.
DERECHO PÚBLICO PROVINCIAL

1) Nociones básicas del derecho público provincial.
2) Declaraciones, derechos y garantías en la Constitución de la Provincia de San Juan.
3) La Constitución de la Provincia de San Juan.

TEMA III.
LA MUNICIPALIDAD DE LA CIUDAD DE SAN JUAN

1) Principales Espacios Verdes de la Capital. Geografía y Datos Relevantes.
2) Las categorías de los Municipios.
3) La Municipalidad de la Ciudad de San Juan como Municipio de Primera Categoría. La
Carta Municipal. Sus partes y estructura. Generalidades.
4) La estructura orgánica de la Municipalidad de la Ciudad de San Juan. Los Departamentos Deliberativo y Ejecutivo

TEMA IV.
LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y SU PERSONAL

1) La Administración Pública Municipal. Concepto. Su actividad principal. Función Pública y Servicio Público. Las organizaciones públicas. Funciones y Servicios de la Municipalidad de la Capital.
2) Estatuto del Empleado Municipal. Derechos, obligaciones y prohibiciones de los empleados municipales. Régimen de sanciones.

TEMARIO

TEMA V.
SERVICIOS MUNICIPALES

1) Higiene y seguridad en el empleo.
2) Responsabilidad en el ejercicio de las funciones. Correcto uso y cuidado de los materiales.
3) Nociones básicas del procedimiento administrativo. El Acto Administrativo.
4) Los Usuarios. Características y distinciones. El Rol del Servidor Público. Competencias.
Rol de Contacto. Expectativas de los ciudadanos. Proceso de atención al ciudadano.
5) Hacia una prestación de servicios eficientes.

TEMA VI.
VIOLENCIA DE GÉNERO

1) ¿Qué es la violencia por motivos de género? ¿En qué ámbitos ocurre la violencia contra las mujeres y personas LGBTI+? ¿Qué tipos de violencia contra las mujeres y personas LGBTI+ existen? ¿Cuáles son los derechos de una persona que sufre violencia por motivos de género?
2) Ley Micaela.

NOTA: el presente Manual es nivelatorio, consignándose aspectos básicos de derecho constitucional y público provincial y municipal.
Sin perjuicio de lo consignado en el mismo, los profesionales serán evaluados teniendo en cuentos los conocimientos propios de sus disciplinas.

TEMA I. DERECHO CONSTITUCIONAL

1) NOCIONES BÁSICAS DE DERECHO CONSTITUCIONAL

La Constitución. Concepto

La Constitución es la ley suprema de un Estado que establece su organización, su funcionamiento, su estructura política y los derechos y garantías de los habitantes de ese Estado. Se llama precisamente Constitución pues "constituye" la nación políticamente organizada, le da sus principios, y la distingue de otros Estados. Está precedida generalmente de un preámbulo que establece sus antecedentes y sus fines. El vocablo surgió de la unión de dos palabras latinas "cum" que significa "con" y "statuere" que quiere decir "establecer".

El término Constitución, en sentido jurídico, hace referencia al conjunto de normas escritas y no escritas, que determinan el ordenamiento jurídico de un Estado, especialmente la organización de los poderes públicos y sus competencias, los fundamentos de la vida económica y social, los deberes y derechos de los ciudadanos.

La Constitución y la existencia de un Poder Judicial independiente, son la mayor garantía para la libertad de los individuos. Si una ley o un decreto violan una garantía constitucional, el ciudadano tiene la posibilidad de recurrir al Poder Judicial que, declarando a esa norma inconstitucional, garantizará su derecho.

Para que la Constitución funcione como un freno frente a los abusos del Estado sobre los individuos se debe establecer un procedimiento que haga que su reforma capte adecuadamente la voluntad del pueblo; y se exprese a través de la Convención que se constituya al efecto. Así, en la mayoría de los países la Constitución solo se puede reformar por una Asamblea Constituyente que es elegida por todos los ciudadanos y se disuelve una vez que realizó la reforma de la Constitución. De esa manera se asegura que alguno de los Poderes (el Presidente o el Parlamento) no pueda reformarla conforme a sus deseos.

Clases de Constitución

La teoría constitucional ha sintetizado las constituciones, a saber:

a) Constituciones escritas: formal o codificada, que se caracteriza por la reunión sistemática de las normas expresamente formuladas en un cuerpo unitario;

b) No escrita o dispersa, que carece de dicha unidad y puede ser:

1) Totalmente no escrita (en la actualidad totalmente consuetudinarias no existen);

2) Parcialmente no escrita y parcialmente escrita en normas dispersas (Inglaterra); c) Totalmente escrita en normas dispersas.

3) Constitución formal: definida ya como la forma externa de la codificación normativa.

d) Constitución material: que es la vigente y real en la dimensión sociológica del tiempo presente. Todas las conductas ejemplares y todas las normas descriptivas de ellas (estén dentro o fuera de la Constitución Formal, estén formuladas por escrito o no lo estén), resultarán abarcadas.
e) Constitución rígida: es la que, surgida de un poder constituyente formal, no se puede modificar sino mediante procedimientos diferentes a los de la legislación común, ya sea a cargo de un órgano también especial que hace la reforma (rígida y orgánica) o bien basta seguir un procedimiento especial a cargo del mismo órgano legislativo (parlamento o congreso): a esta rigidez más benigna se la denomina rigidez por procedimiento agravado o rigidez formal.
f) Constitución Flexible: es la que admite su enmienda mediante el mismo mecanismo empleado para la legislación común. No hay distinción entre poder constituyente y poder constituido.

La Constitución se considera pétrea, si además de ser escrita y rígida, se declara irreformable. No parece posible hablar de una Constitución totalmente pétrea, debiendo reservarse el término para algunos contenidos que deben estar expresamente establecidos, como la francesa que sostiene que no puede reformarse la forma republicana de gobierno o surgir implícitamente o temporalmente (como la de l.853 que estableció que, dentro de los primeros diez años, no podía reformarse). La Constitución es otorgada cuando un órgano estatal la establece unilateralmente. La Constitución es pactada, cuando deriva de un acuerdo, compromiso o transacción entre un órgano estatal y la comunidad, o un sector de ella. La Constitución es impuesta cuando se la supone emanada del poder constituyente radicado en el pueblo, y surgida de un mecanismo formal en ejercicio del mismo poder.

Caracterización de la Constitución Argentina.

La Constitución Argentina de 1853, es escrita o codificada, por lo que corresponde a la categoría de constitución formal, es decir caracterizada por la reunión sistemática de las normas expresamente formuladas en un cuerpo unitario; es rígida, surgida de un poder constituyente formal, no se puede modificar sino mediante procedimientos diferentes a los de la legislación común; y además nuestra Constitución consolidó implícitamente determinados contenidos a los que atribuimos carácter pétreo. Decir que hay contenidos pétreos en nuestra constitución significa afirmar que mientras se mantenga la fisonomía de nuestra comunidad y mientras la estructura social subyacente siga siendo fundamentalmente la misma, dichos contenidos no podrán ser válidamente alterados o abolidos por ninguna reforma constitucional. Podrán, acaso, ser objeto de modificación y reforma, pero no de destrucción o supresión. Entre los contenidos pétreos citamos: a) la democracia como forma de estado, basada en el respeto y reconocimiento de la dignidad del hombre, de su libertad y de sus derechos; b) el federalismo como forma de estado, que descentraliza al poder con base territorial; c) la forma republicana de gobierno, como

opuesta a la monarquía; d) la confesionalidad del estado, como reconocimiento de la Iglesia Católica en cuanto persona de derecho público.

Supremacía de la Constitución.

En un Estado Federal como el nuestro, los habitantes se hallan sometidos a normas jurídicas de distinto origen: constitución, leyes nacionales y provinciales, decretos, ordenanzas municipales, etc. Para asegurar la necesaria armonía entre estas disposiciones que integran el sistema normativo del Estado, y evitar el caos y anarquía que implicaría la eventual contradicción entre ellas, se impone la necesidad de establecer una graduación jerárquica entre las distintas especies de normas, entre las cuales la Constitución ocupa el primer plano; el nivel más elevado. Es lo que se conoce como Supremacía Constitucional. De este modo la Constitución da fundamento, sirve de cimiento de base, al restante orden jurídico- político del Estado.

Como súper ley (establecida por un constituyente, distinto y superior al legislador común) tiene un rango superior a la ley común, la que debe dejarse sin efecto por los tribunales o un órgano ad-hoc si contradice la norma constitucional. Esta supremacía sobre el resto del ordenamiento jurídico y político del Estado determina la necesidad de que toda norma, todo acto público o privado, se conforme, esté de acuerdo, o sea compatible con la Constitución. Si la violan o infringen serían inconstitucionales, o anticonstitucionales y, por lo tanto, se verían privados de validez. Esa supremacía es consagrada expresamente por el artículo 31 de la misma Constitución. Por eso las autoridades nacionales y de cada provincia están obligadas a conformarse a ella, no obstante, cualquier disposición en contrario que contengan las leyes o Constituciones Provinciales, y éstas últimas deben estar de acuerdo con los principios, declaraciones y garantías de la Constitución Nacional (art. 5 y 31). Además, el artículo 110 establece que los Gobernadores de Provincias son los agentes naturales del Gobierno Federal para hacer cumplir la Constitución y las Leyes de la Nación. Por su parte el artículo 28 consagra la inalterabilidad de las normas constitucionales, las cuales no deben ser modificadas, desvirtuadas o desnaturalizadas por las leyes que reglamenten su ejercicio, con el propósito de hacer efectivo los enunciados de la ley suprema. Es decir que el artículo 31 también establece la supremacía de todo el Derecho Federal sobre el Derecho Provincial.

Orden de prelación de las normas.

A lo señalado en el punto anterior, referente al principio de Supremacía Constitucional, cabe señalar que la Reforma del año 1994 ha introducido alguna innovación en materia de jerarquía de normas. Podemos afirmar, aún cuando existan otras posturas, respetables, por cierto, que toda la Constitución, incluyendo la totalidad de su articulado, más los once Instrumentos Internacionales sobre Derechos Humanos a que se refiere el artículo 75 inc. 22

y 24 de la Carta Magna Nacional, como así también los que se incorporen en el futuro por aprobación del Congreso, tienen igual supremacía sobre el resto del derecho positivo.
En otros términos, podemos afirmar que ese conjunto normativo conforma la cabecera de normas de idéntico nivel. Es decir, que el articulado que conforma la Constitución nacional y los Tratados o instrumentos internacionales que se refieran a Derechos Humanos, adquieren el rango más alto en la jerarquía normativa.
Por debajo de esa cúspide se encuentra el derecho infra constitucional, que está constituido por las leyes de la Nación y los demás Tratados con las potencias extranjeras no referidos a los Derechos Humanos que enuncian el artículo 75 inciso 22 y parte del inciso 24.
Por debajo de estas normas se encuentran las leyes provinciales, las cuales deben conformarse a las nacionales y obviamente a las normas superiores a las que ya hemos hecho alusión.

Partes dogmática y orgánica.

En nuestra Constitución se pueden distinguir dos partes, teniendo en cuenta su contenido:
• La parte dogmática, que determina la posición política del habitante con respecto al Estado y a los demás hombres, es decir, resuelve el status de las personas dentro del Estado, en sus relaciones con este y entre sí. Después de 1994 la parte dogmática de nuestra constitución, ha quedado dividida en dos capítulos, el primero llamado “declaraciones, derechos, y garantías” (artículos 1 al 35), y el segundo titulado “nuevos derechos y garantías”, incorporado en la reforma de 1994 y comprende los artículos 36 al 43.
• La parte orgánica de la Constitución se refiere al Estado en sí mismo y regula la forma de aquel (unitaria o federal, democrática o autoritaria) la forma de gobierno (monarquía, república, régimen presidencial, colegiado, parlamentario), las facultades y atribuciones de los poderes constituidos (en función de la realización de los principios y valores de la parte dogmática) La parte orgánica se extiende desde el artículo 44 al 129, se refiere a los órganos de gobierno, sus facultades y atribuciones, de cómo están conformados y de su accionar órganos de poder, sus relaciones, controles, etc. Esta división dogmática y orgánica se da en cualquier tipo de Constitución, puesto que ninguna puede dejar de organizar ambos aspectos.

2) DIFERENCIAS ENTRE EL ESTADO FEDERAL, LAS PROVINCIAS Y LOS MUNICIPIOS

El Estado Federal

Nuestra Constitución Nacional, de 1853, en su artículo 1, dispone: “La Nación Argentina adopta para su gobierno la forma de representativa republicana federal, según lo establece la presente constitución”. Nos interesa rescatar de la disposición constitucional, a los fines del dictado de este curso, la forma federal de gobierno. Podemos decir que el Sistema Federal, significa la organización de la República en divisiones territoriales llamadas Provincias, dotadas de autonomía para organizar y administrar su propio territorio.

Precisando más el concepto, se puede afirmar que el Estado Federal, es la descentralización política del mismo, sobre una base física o territorial. El federalismo, como sistema, es la forma opuesta a la unitaria: en este último caso el poder del Estado se centraliza territorialmente. Se da en el Estado federal una dualidad de poderes; la del Estado Federal propiamente dicho, por un lado, y la de cada unidad política – Provincias -, por el otro.

Las Provincias

Hemos dicho que las Provincias son las unidades políticas que componen nuestro sistema federal. Diremos también, que las provincias no son soberanas, pero sí autónomas. Siendo la 9 soberanía el poder jurídico supremo del Estado, no es posible afirmar que las provincias sean soberanas, por cuanto ello significa que no existe otra autoridad sobre ese poder. Cuando hemos analizado los artículos 5 y 31 de nuestra Carta Magna, vimos que las Provincias tienen un ámbito de competencia exclusiva en que se desenvuelven, siempre respetando el principio de supremacía constitucional contenido en la última norma citada. De modo que sí hay otras normas, a las cuales deben adecuar su accionar las provincias, respetando la relación de subordinación con la Constitución Federal. En suma, la autonomía de los estados provinciales, surge de los artículos 5, 122 y 123 de la Constitución Nacional.

Los Municipios

El artículo 5 de la Carta Magna, alude a que cada provincia puede dictar su régimen municipal. Así lo dice el histórico texto de 1853. La jurisprudencia tradicional de la Corte de Justicia de la Nación, sostuvo que las Provincias eran entidades descentralizadas administrativamente, o autárquicas. Luego, modificó su postura, afirmando su autonomía. La cuestión quedó zanjada definitivamente, luego de la reforma del año 1994. En efecto, el nuevo artículo 122 dispone que “Cada Provincia dicta su propia Constitución..., asegurando la autonomía municipal...”. En definitiva, los municipios son, al decir de Bidart Campos, la “descentralización política de base territorial dentro de las jurisdicciones provinciales, con cualidad de autonomía...”.

3) LA DIVISIÓN DE PODERES

Nuestra Constitución Nacional ha acogido el sistema clásico de la llamada división de poderes, consistente en el reparto de órganos y funciones dentro de la tríada que la constitución formal compone con las denominaciones de: "Poder Legislativo", "Poder Ejecutivo" y "Poder Judicial".

La división de poderes en nuestro derecho constitucional responde a la ideología de seguridad y control que organiza toda una estructura de contención del poder para proteger a los hombres en su libertad y sus derechos. Es importante reconocer que la estructura divisoria debe interpretarse en torno de la finalidad básica que persigue: evitar la

concentración que degenera en tiranía (o autoritarismo), y resguardar la libertad de las personas.

De este breve repertorio de pautas deducimos un eje inalterable que resumimos así:

a) la independencia de cada uno de los "poderes" con respecto a los otros;

b) la limitación de todos y cada uno, dada por: 1) la esfera propia de competencia adjudicada; 2) la esfera de competencia ajena; 3) los derechos de los habitantes; 4) el sistema total y coherente de la constitución en sus dos partes —dogmática y orgánica— que deben interpretarse de manera armónica y compatible entre sí con el contexto integral;

c) el control de constitucionalidad a cargo de los jueces, no como superioridad acordada a éstos por sobre los otros poderes, sino como defensa de la constitución en sí misma cada vez que padece transgresiones.

La División de Poderes constituye un rasgo esencial de toda República Representativa, sistema de gobierno adoptado en el artículo 1 de la Constitución Nacional, en cuya virtud, debe estar asegurada tanto en la Nación y en las Provincias, como en los Municipios.

Poder Legislativo. Estructura y funciones.

Nuestra Constitución Nacional comienza el articulado dedicado a la parte orgánica (art. 44 y ss.) con las normas sobre el Congreso Nacional, encabezando la sección primera del título primero (Gobierno federal) de la segunda parte (Autoridades de la Nación) con el rótulo “Del Poder Legislativo”.

La constitución ha querido denominar al congreso “Poder Legislativo”, con lo que la palabra “poder” aquí y así empleada, más que connotar una “función” del poder, está mentando a un “órgano”. Ese órgano detenta con exclusividad la función legislativa en sentido material, pero no agota en ella todo el cúmulo de sus competencias, en las que también aparece función administrativa, ocasionalmente función jurisdiccional y actividad política.

Estructura: El Congreso de la Nación es bicameral ya que está compuesto de 2 cámaras, una de Diputados de la Nación, y otra de Senadores de las Provincias y de la ciudad de Buenos Aires. Es un órgano “colegiado” porque está integrado por varias personas (diputados y senadores) que invisten representación política. La cámara de diputados representa al pueblo de la nación, y la de senadores a las provincias y a la ciudad de Buenos Aires. Este sistema bicameral tiene su origen en la constitución de Estados Unidos de 1787 cuyo principal fundamento para crearlo fue el de asegurar la descentralización territorial del poder.

El bicameralismo colegiado es una característica esencial del Congreso, toda vez que a través del mismo se expresa la forma representativa y federal de Gobierno:

- Los diputados representan proporcionalmente al pueblo de la Nación (se determinan en función de la cantidad de habitantes), mientras que el Senado representa igualitariamente

a las Provincias y a la Ciudad de Buenos Aires (son 3 por cada provincia y por la Cuidad de Bs As).

- La Cámara de Diputados basa su representación en la proporcionalidad de la población. El Senado lo hace en la igualdad federal.

- Diputados es la cámara joven por la temprana edad de sus integrantes (se requiere haber cumplido 25 años de edad, tener 4 años de ciudadanía en ejercicio y ser natural de la provincia que lo eligió o poseer dos años de residencia inmediata en ella; duran 4 años y son reelegibles debiendo renovarse por mitad cada bienio). El Senado es la cámara alta pues allí se revisa -en favor de la mayor edad de sus miembros, de su experiencia, y de su menor número- el fervor reformista de la cámara joven; es también la que le da mayor continuidad al Congreso, por la extensión del mandato de los Senadores (se requiere tener 30 años de edad, haber sido 6 años ciudadano de la nación y ser natural de la provincia que lo elija, o poseer dos años de residencia inmediata en ella; duran seis años en el ejercicio de su mandato, son reelegibles y se renuevan a razón de una tercera parte cada dos años). El vicepresidente de la Nación es el presidente del senado, pero no tendrá voto, salvo en caso de empate en la votación. Si por alguna razón debe ausentarse, el senado nombrara un presidente provisorio.

Si bien ambas Cámaras actúan separadamente, ellas funcionan con poderes coordinados e iguales. El Congreso tiene independencia funcional en relación con los otros poderes: es autocéfalo, pues las cámaras eligen a sus autoridades; prevalece con mayoría especial frente al veto del ejecutivo; el ejecutivo no tiene poder de disolución del Congreso. Sus integrantes poseen inmunidades, los legisladores disponen de iniciativa legislativa y las incompatibilidades de que ellos disponen, impiden su dependencia con otro poder.

Funciones: El Poder Legislativo tiene dos funciones básicas:

- dictar la ley y
- ejercer el control parlamentario, resultando la primera su función esencial.

La materia sobre la cual puede legislar se encuentra circunscripta en la norma del artículo 75 de la Constitución Nacional. Según lo establece el artículo 77, pueden presentar proyectos de ley indistintamente una u otra Cámara, salvo las excepciones que establece.

-Corresponde la iniciativa exclusiva a la Cámara de Diputados, en los proyectos sobre contribuciones y reclutamiento de tropas, como así también los proyectos que surjan de la iniciativa popular. Asimismo, también y a iniciativa de esta Cámara, se podrá someter a consulta popular vinculante un proyecto de ley (art. 39 primer párrafo, art. 40 primer párrafo, art. 42).

-Por su parte el Senado tiene iniciativa exclusiva en materia de coparticipación y en lo conducente al crecimiento armónico de la Nación, y su relación con las Provincias y las Regiones.

El Poder Ejecutivo también puede intervenir en el procedimiento de formación de leyes a través de la presentación de proyectos ante el Congreso, en virtud de su carácter de Jefe

Supremo de la Nación, Jefe del Gobierno, y responsable político de la Administración general del País.

La Constitución reformada, otorga a los ciudadanos el derecho de iniciativa para presentar proyectos de ley en la Cámara de Diputados. Este medio de participación de los ciudadanos en la cosa pública, se encuentra solo excluido en algunas materias.

Por su parte, el control parlamentario se cumplimenta a través del instituto del Juicio Político, (artículos 53, 59 y 60); Pedidos de informes a los ministros del Poder Ejecutivo (art. 71); Auditoría General de la Nación (art. 85); Moción de censura y remoción del jefe de gabinete de ministros (art. 101).

Poder Ejecutivo. Estructura y funciones

Dice el artículo 87 de la Constitución Nacional: "El Poder Ejecutivo de la Nación, será desempeñado por un ciudadano con el título de "Presidente de la Nación Argentina". La locución expresa con claridad que el Poder Ejecutivo "se confía y encarga a una sola persona", bajo el título de Presidente de la Nación. Queda claro que ni el Vicepresidente ni el Jefe de Gabinete, ni los demás Ministros integran el Poder Ejecutivo, el cual es unipersonal.

Para ser presidente y vice se requiere ser argentino nativo o hijo de argentino nativo habiendo nacido en país extranjero por opción, y las cualidades para ser elegido senador. La duración del mandato es de 4 años y podrán ser reelegidos o suceder recíprocamente por un solo periodo consecutivo, cesando en el poder el mismo día en que expira el periodo de 4 años. La reforma de 1994 admite solo una reelección, pudiendo volver a ser elegidos con el intervalo de un periodo.

Luego de la reforma de 1994, que incorpora la figura de Jefe de Gabinete, el sistema de Gobierno de la Argentina continúa siendo Presidencial y no Parlamentario, aunque ha quedado configurado como un presidencialismo atenuado, donde el Presidente ya no ejerce la Jefatura de la administración pública ni designa al jefe del gobierno de la capital.

Ahora el Jefe de Gabinete ejerce la jefatura administrativa, en tanto que el Presidente es el Jefe del Gobierno. En términos generales corresponde al Presidente, exclusiva y excluyentemente el ejercicio de las funciones políticas, con responsabilidad ante la Nación; las relaciones externas de la Nación y las internas (estado de sitio, intervenciones Provinciales, etc.) y las de defensa. Por su parte, el Jefe de Gabinete ejerce predominantemente funciones administrativas, pues tiene a su cargo la administración general del país, con responsabilidad política ante el Congreso, es decir, le compete la administración de las funciones públicas, de los servicios públicos.

El Jefe de Gabinete, es un Primer Ministro atenuado, no tiene cartera pero si funciones de coordinación, orientación y conducción del gabinete con responsabilidades y cometidos establecidos por la Constitución y los delegados por el propio Poder Ejecutivo. Es el colaborador más inmediato del Presidente. A su vez mantiene una dinámica vinculación

con el Congreso de la Nación, porque tiene en relación con los demás Ministros la mayor responsabilidad de información, interpelación y es el único funcionario del Gabinete Nacional susceptible de ser removido por vía de la moción o voto de censura que implica, de pleno derecho, su separación del cargo.

Por otra parte, los Ministros Secretarios del Poder Ejecutivo, bajo la coordinación del Jefe de Gabinete, tienen a su cargo el despacho de los negocios de la Nación, es decir el ejercicio de la administración pública, siendo además los asesores políticos del Presidente en el ramo de sus respectivos departamentos de estado. La Constitución en el artículo 100, establece que el número y competencia será establecido por una ley especial. Finalmente, la atenuación del presidencialismo en el nuevo texto constitucional, ha quedado también determinada por:

1) Democratización del poder público, porque se estableció la elección directa del Presidente y Vicepresidente de la República. Que dicha elección sea efectuada por doble vuelta electoral, si en la primera la fórmula más votada no logra más del 45 %, o si logrando más del 40 %, la brecha con la segunda fórmula es mayor de 10 puntos es una forma inequívoca de obtener que el partido gobernante sea votado por una mayoría significativa de electorado. También haber suprimido la exigencia histórica de que el Presidente y Vicepresidente deban pertenecer a la religión Católica, como modo de profundizar la democracia del sistema.
2) La gobernabilidad del sistema, porque haber reducido de 6 a 4 años el período presidencial y haber dividido la función de gobierno de la función administrativa, dándole al Jefe de Gabinete esta última tarea, ha sido dispuesto para que nunca más se repita el golpe de estado en nuestro país por la debilidad crónica de los gobiernos elegidos por el pueblo. La gobernabilidad también se manifiesta al haber previsto en la constitución la posibilidad excepcional de dictar decretos de necesidad y urgencia.
3) En el incremento de los poderes del congreso: El Congreso ha recuperado la estricta reserva de ley, porque los decretos de necesidad y urgencia sólo se pueden dictar si aquel no pudiere “seguir los trámites ordinarios previstos para la sanción de las leyes” y en materias que no sea Penal, Tributaria, electoral o régimen de partidos políticos. Por otra parte, esa reserva se ha consolidado más aún a favor del Congreso al estarle prohibida la delegación legislativa, salvo en materia administrativa o de emergencia.

Poder Judicial. Estructura y competencia

El llamado “Poder Judicial” se compone de una serie de órganos que forman parte del gobierno federal y que ejercen una función del poder del estado, cual es la denominada “administración de justicia”. A ello se añade el Consejo de la Magistratura y el Jurado de Enjuiciamiento. A estos órganos, se los considera “no políticos”, por la diferencia que acusan en relación con el órgano ejecutivo y con el congreso. Se habla también, por eso, de independencia del poder judicial.

El Poder Judicial de la Nación es ejercido por la Corte Suprema de Justicia y los demás tribunales inferiores que el Congreso estableciere en el territorio de la Nación. Los tribunales inferiores pueden ser de 2 clases: 1) Juzgados federales de Primera Instancia. 2) Cámaras Federales de Apelación: son tribunales colegiados que revisan las sentencias definitivas dictadas por los juzgados de primera instancia, cuando se solicita su apelación. Estas Cámaras pueden estar divididas en Salas, dictan su propio reglamento interno, etc. 24 La Corte Suprema de Justicia se encuentra dentro de la Capital Federal, en el Palacio de Justicia, mientras que los demás tribunales inferiores están distribuidos en todo el país. Cada provincia tiene su propio poder judicial provincial, y en las provincias coexisten tribunales federales (con competencia en causas de jurisdicción federal) y provinciales (con competencia en causas de jurisdicción provincial).
La designación de los miembros de nuestro máximo tribunal de justicia, la efectúa el presidente de la nación, con acuerdo del senado por dos tercios de sus miembros presentes, en sesión pública. Esto fue incorporado por reforma de 1994.

LECTURA OBLIGATORIA COMPLEMENTARIA: Constitución Nacional de la República Argentina.
Link de acceso:
http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/804/norma.htm

TEMA II. DERECHO PÚBLICO PROVINCIAL

1) NOCIONES BÁSICAS DEL DERECHO PÚBLICO PROVINCIAL.

El Derecho Público Provincial estudia con más detenimiento los poderes de las provincias (los conservados y los concurrentes). Entre ellos la facultad de darse sus propias instituciones para organizar el Estado Provincial mediante el Poder Constituyente en el Art. 5 de la Constitución Nacional. Determina y organiza cada uno de los poderes, pero antes se encarga de regular los principios fundamentales en que se asienta el gobierno de la provincia y, en particular, ampliar los derechos y garantías de los individuos reconocidos ya en la Constitución Nacional, también las relaciones interprovinciales y con el Gobierno Federal.

Podemos decir que el Derecho Público, Provincial y Municipal, es la rama de la ciencia jurídica, de marcado carácter público, que aborda el conocimiento de las instituciones provinciales y municipales, además de las relaciones dadas en el marco de un Estado Federal.

2) DECLARACIONES, DERECHOS Y GARANTÍAS EN LA CONSTITUCIÓN DE LA PROVINCIA DE SAN JUAN.

Es necesario que entendamos qué consideramos declaraciones, derechos y garantías.

- **Declaraciones:** son todas aquellas expresiones de tipo solemne que una carta constitucional produce y que sirven para determinar sus principios ideológicos genéricos por ejemplo una forma de gobierno.
- **Derechos:** son aquellas facultades que la carta reconoce básicamente a las personas.
- **Garantías:** son aquellas figuras instauradas para asegurar a las personas el ejercicio básico de sus derechos.

De esta manera, en la Constitución de la Provincia de San Juan podemos encontrar las declaraciones, derechos y garantías en los arts. 01 a 120.

Es sumamente importante que conozcamos nuestra Constitución, porque en ella se encuentran detallados todo lo que nos rige especialmente a los sanjuaninos como ciudadanos.

LECTURA OBLIGATORIA COMPLEMENTARIA: Constitución de la Provincia de San Juan.
Link de acceso:
https://diputadossanjuan.gob.ar/institucional/normas-fundamentales/constitucion-provincial

TEMA III. LA MUNICIPALIDAD DE LA CIUDAD DE SAN JUAN

1) PRINCIPALES ESPACIOS VERDES DE LA CAPITAL. GEOGRAFÍA Y DATOS RELEVANTES

CAPITAL CENTRO

Plaza 25 de Mayo: Esta plaza se hizo en 1953 y se ubica en la manzana definida por las calles General Acha, al este; Rivadavia, al norte; Mendoza, al oeste y Mitre, al sur.
En la Plaza 25 de Mayo posee una fuente de agua y entre sus paseos, dos grandes esculturas de Domingo Faustino Sarmiento y Fray Justo Santa María de Oro, y una gran variedad de árboles.
En sus esquinas unos kioscos centenarios, que aún se conservan, y dan un toque colonial conjugado al modernismo actual de la ciudad.
Además de ser la plaza principal de San Juan, el sitio marca el kilómetro 0 de la provincia. Frente a la plaza se encuentra la Catedral San Juan Bautista.

Centro Cultural Estación San Martín: Fue inaugurada el 12 de abril de 1885 siendo su función principal, estación de Ferrocarril de 1887 a 1993. Desde fines de 2003, la Ex Estación San Martín es un Centro Cultural perteneciente a la Secretaría de Cultura de la Municipalidad de Capital. El edificio cumple un rol importante como escenario de una intensa actividad cultural para la ciudad de San Juan.

TRINIDAD

Plaza Almirante Brown: Creada en principios del siglo XIX, cuando este lugar comenzó a poblarse con gente del interior que buscaba estar más cerca de la capital. La construcción de la Iglesia Parroquial de la Santísima Trinidad, el Colegio del Tránsito y el Asilo de Ancianos determinó que esta zona se valorizara rápidamente.
Se ubica en la manzana definida por las calles Tucumán, al este; Pedro de Valdivia, al norte; General Acha, al oeste y Agustín Gómez, al sur; en la zona sur de la ciudad. Hay un busto del Almirante Guillermo Brown, frondosos plátanos, una fuente y juegos infantiles.

Plaza Hipólito Irigoyen: Se ubica en la manzana definida por las calles General Acha, al este; 9 de Julio, al norte; Mendoza, al oeste y Brasil, al sur. Conocida popularmente como la “Plaza de la Joroba”, debido a una pequeña lomada que se levanta en el centro de esta moderna plaza, debajo del cual se encuentran escombros de construcciones derrumbadas en el terremoto de 1944. Este montículo sirve de platea natural del anfiteatro.
En una de las esquinas se encuentra el Paseo de la Conmemoración de San Juan Pre ´44 y en la esquina opuesta el Paseo de la Virgen de Carrodilla y el Paseo de los Viñateros. Un busto del ex presidente Raúl Alfonsín y juegos infantiles completan el paisaje de este espacio.

CONCEPCIÓN

Plaza Juan Jufré: Se ubica en la manzana definida por las calles Tucumán (Norte), calle Cereceto y calle Juan Jufré. El 13 de junio de 1562 en este lugar se fundó la ciudad de San Juan por el conquistador español Juan Jufré quien llegó desde Chile. Un monumento del conquistador español se encuentra sobre una de las calles de esta plaza. Hay un alto paredón donde puede verse un fragmento del acta de fundación de la ciudad que se encuentra en el Archivo General de Indias en Sevilla; una fuente en el centro y juegos infantiles. Frente a esta plaza está la Iglesia de la Inmaculada Concepción.

DESAMPARADOS

Plaza Salvador María del Carril: Se ubica en la manzana definida por las calles Dr. Rogelio Driolet, al este; Dr. Augusto Echegaray, al norte; Fray Justo Santa María de Oro, al oeste y Av. Libertador General San Martín al sur; en la zona oeste de la ciudad, al límite con Rivadavia. Posee una fuente de agua, un monumento a Salvador María del Carril, juegos infantiles y una gran variedad de árboles. Frente a la plaza se encuentra la Basílica Nuestra Señora de los Desamparados.

Edificios Municipales

- ***Palacio Municipal:*** El edificio de la Municipalidad de Capital es una construcción de estilo moderno y monumentalista, y fue una de las últimas obras de la etapa de reconstrucción de la ciudad después del terremoto de 1944. Concebido en 1970, fue levantado entre 1971 y 1976.
- ***Anexo Mitre:*** Áreas que se encuentran en Anexo Mitre: Dirección de Desarrollo Humano, Dirección de Empleo, Subdirección de Género, Subdirección de Discapacidad, Subdirección de Juventud.

- ***Anexo Güemes:*** Áreas que se encuentran en Anexo Güemes: Juzgados de Faltas Municipales, Subdirección de Riesgo y Prevención Laboral, Dirección Comunidades, Dirección de Inspección Municipal, Subdirección de Publicidad Urbana, Dirección de Deportes.

- ***Secretaría de Turismo, Cultura y Educación***

- ***Cine Teatro Municipal:*** El Cine Teatro Municipal es una de las pocas construcciones que resistió a los terremotos de 1944 y 1977 de San Juan. Fundado en 1942 como Teatro Estornell, el edificio fue realizado bajo destacados lineamientos arquitectónicos de otros grandes teatros de la época. En el 2008 el municipio se hizo cargo de lugar y comenzaron las refacciones tanto administrativas como edilicias. Se convirtió en Espacio INCAA y obtuvo grandes apoyos del INT. La sala se volvió en un espacio central de la cultura sanjuanina. En el 2015, a través de la Ordenanza Municipal N° 11652, el edificio fue declarado Patrimonio Cultural y Arquitectónico “por su origen, historia y valor cultural”. En la actualidad, el Cine Teatro se encuentra en grandes condiciones edilicias, administrativas y técnicas: cuenta con dos salas habilitadas, un proyector de última tecnología, y todos los requerimientos lumínicos y de sonido para brindar espectáculos de la mejor calidad.

- ***Obrador calle Estados Unidos:*** Depósito de herramientas y maquinarias.

- ***Obrador calle Pedro Echagüe:*** Depósito de herramientas y maquinarias.

- ***Cementerio Municipal:*** El 1 de septiembre de 1835 quedó habilitado el cementerio público de la Capital de San Juan en la ubicación que tiene actualmente, por calle Las Heras 550 Norte. Cuando Sarmiento fue gobernador, municipalizó el camposanto llamándolo “Cementerio de la Ciudad”. El proyecto de la fachada del cementerio y edificaciones colaterales se debe al arquitecto Daniel Ramos Correa, en 1946.

- ***Servicio Fúnebre Municipal:*** Salas Velatorias.

- ***Dirección ECO***

- ***Depósito general y Playa de remoción:*** Depósito de vehículos llevados por la grúa.

- ***Centro de Zoonosis:*** **Centro de Esterilización de Mascotas.**

- ***Dirección de Seguridad:*** **Policía Comunal.**

- ***SAAR:*** **Servicio de Recolección de Residuos.**

- ***Feria de Mercado de Abasto:*** La Feria y Mercado de Abasto tiene como misión asegurar el abastecimiento de la ciudad con productos alimenticios de calidad, con la mejor atención y a precios bajos, con el fin de promover una alimentación más saludable, nutritiva y accesible a todos los sanjuaninos, impulsando cambios de hábitos de consumo que generen una mejor calidad de vida. Se pueden realizar compras de forma minorista (para el hogar) y mayorista, de casi la totalidad de los productos, para abastecer verdulerías, almacenes, supermercados y demás negocios de elaboración de productos gastronómicos.

- ***Museo de la Historia Urbana:*** El 2 de febrero del 2009 se crea el Museo de la Memoria Urbana con el espíritu de no perder la memoria de lo que fue y es nuestro urbanismo, valorando y rescatando a la ciudad que San Juan perdió con el terremoto de 1944. En la actualidad, el museo se denomina "MUSEO DE LA HISTORIA URBANA" y está ubicado en el Parque de Mayo. Se propone como un proyecto contemporáneo e innovador en relación con la idea de Museo y Centro Cultural, público, abierto y participativo.

- ***Centro Integral Comunitario B° Manantial***

2) LAS CATEGORÍAS DE LOS MUNICIPIOS

Nuestra Constitución Provincial entiende por Municipio a todo centro poblacional de más de dos mil habitantes, por supuesto este centro poblacional debe encontrarse en la Provincia de San Juan.

Estos centros poblaciones son gobernados con arreglo a las normas de la Constitución Provincial, sus Cartas Orgánicas – si las tuvieran y la Ley Orgánica que se dicte.

Para clasificar a estos centro habitaciones que la Constitución denomina "Municipios", se optó por un criterio cuantitativo, tomaron de base la cantidad de habitantes. Así tenemos:

1) Los Municipios de "primera categoría": constituidos por las ciudades de más de treinta mil (30.000) habitantes;
2) Los Municipios de "segunda categoría": son aquellas ciudades de más de diez mil (10.000) habitantes;
3) Los Municipios de "tercera categoría": las ciudades, villas o pueblos de más de dos mil (2.000) habitantes.

3) LA MUNICIPALIDAD DE LA CIUDAD DE SAN JUAN COMO MUNICIPIO DE PRIMERA CATEGORÍA.

Según estimaciones del INDEC en el año 2005, la Municipalidad de la Ciudad de San Juan tenía 116.511 habitantes. Como hemos visto anteriormente, califica como un Municipio de Primera Categoría, lo que significa que se da su propia Carta Orgánica.

Como Municipio de primera categoría ostenta autonomía y en ejercicio de dicha autonomía, el gobierno municipal puede organizarse jurídicamente, dictar ordenanzas, actos y medidas en beneficio del interés local; gobernar y administrar los asuntos públicos e intereses de la comunidad dirigidos al bien común; administrar los bienes que integran el patrimonio municipal, aceptar donaciones y legados; prestar en forma directa los servicios públicos locales y otorgar concesiones para su explotación; asegurar la recolección de

residuos, la limpieza e higiene general en el ejido municipal y el mantenimiento de la red vial de su competencia, fomentar la actividad turística, reglamentar sus servicios y fiscalizar los mismos, en todo el ejido municipal, entre tantas otras facultades.
Es importante que el Gobierno Municipal cumple una función de servicios, dirigidas a satisfacer las necesidades de la comunidad, con eficacia, racionalidad, economicidad y oportunidad; mejorando la calidad de vida, dignificando a la persona humana y logrando el bien común y para ello se vale de sus empleados, los que representan y son la cara visible del Municipio a la comunidad.

La Carta Orgánica Municipal.
La Carta Municipal fue dictada por una convención municipal convocada por el departamento ejecutivo comunal, en virtud de ordenanza sancionada al respecto y así su preámbulo dice:

> *"Nosotros los representantes del Pueblo del Municipio de la Ciudad de San Juan, del Departamento Capital, Provincia de San Juan, reunidos en Convención Municipal en cumplimiento del mandato constitucional preexistente, con el objeto de consolidar la autonomía Municipal, promover la solidaridad social y la cooperación vecinal; establecer principios de convivencia, respeto de la dignidad de las personas y mejorando la calidad de vida; afianzar la moral pública, estableciendo los principios para el desarrollo integral de la comunidad, estimulando el crecimiento armónico de la ciudad, preservando el equilibrio del medio ambiente y el sistema ecológico protegiendo el patrimonio histórico-cultural como único fundamento de la identidad local; invocando a Dios, fuente de toda razón y justicia, establecemos y sancionamos esta Carta Municipal."*

Las Cartas municipales deberán asegurar: 1) Los principios del régimen democrático participativo, representativo y republicano; 2) La existencia de un Departamento Ejecutivo unipersonal y de otro deliberativo; 3) Un régimen electoral directo, por sistema de representación proporcional; 4) Un régimen de control de legalidad del gasto.
Nuestra Carta Municipal tiene la siguiente estructura:

TÍTULO PRIMERO Disposiciones Generales. Declaraciones, Derechos y Garantías.
Capítulo I: Del Municipio, Naturaleza y Jurisdicción
Capítulo II: De las Funciones Municipales.
TÍTULO SEGUNDO Del Gobierno Municipal.
Capítulo I: Composición.
Capítulo II: Del Departamento Deliberativo.
Capítulo III: De Función, del Departamento Deliberativo.
Capítulo IV: De las Atribuciones del Departamento Deliberativo.

Capítulo V: Ordenanza, Formación y Sanción.
Capítulo VI: Departamento Ejecutivo.
Capítulo VII: De los Deberes y Atribuciones del Intendente.
Capítulo VIII: De las Secretarias. Funciones.
Capítulo IX: De la Carrera Administrativa.
TITULO TERCERO Justicia Municipal de Faltas.
TITULO CUARTO Órgano de Controlador Municipal.
Capítulo 1: Del Auditor Municipal
Capítulo II: Fiscal Municipal
TITULO QUINTO Régimen Electoral.
TITULO SEXTO Mecanismos de Participación.
Capítulo 1: De la Iniciativa
Capítulo II: Consulta Popular
Capítulo III: De la Revocatoria
Capítulo IV: De la Destitución
TITULO SEPTIMO Comisiones Vecinales.
TITULO OCTAVO Del Patrimonio y Hacienda Pública
Capítulo I: Recursos y Bienes Municipales
Capítulo II: Presupuesto, Régimen de Contabilidad y Contrataciones
Capítulo III: Planeamiento, Régimen Urbanístico y Tierra Fiscal.
TITULO NOVENO Reforma de la Carta Municipal
TITULO DECEMO Disposiciones Transitorias.

4) LA ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA CIUDAD DE SAN JUAN.

El Gobierno Municipal estará constituido por un Departamento Deliberativo y un Departamento Ejecutivo.

Los Departamentos Deliberativo y Ejecutivo.

El Departamento Deliberativo

El Departamento Deliberativo se denominará Concejo Deliberante y sus miembros llamados Concejales, serán elegidos en forma directa.

El Departamento Deliberativo de la Municipalidad Ciudad de San Juan, está integrado por un Concejo Deliberante, compuesto por Concejales. La autoridad máxima de este Departamento es el Presidente del Concejo Deliberante el cual es elegido en la sesión preparatoria luego de ser electos.

El Concejo Deliberante, independientemente de sus funciones administrativas propias, se reúne cada año en forma ordinaria, desde el primero de marzo hasta el treinta de

noviembre, pudiendo prorrogarse este término por treinta días, por votación de la mayoría de sus miembros, fijándose una sesión semanal como mínimo.
Las atribuciones del Concejo Deliberante se encuentran fijadas en el art. 39 de la Carta Municipal y dice:

Artículo 39.- Son deberes y atribuciones del Concejo Deliberante:

Inc.1 Sancionar:

Ordenanza: Toda norma por cuya virtud se crea, reforma, suspenda o derogue una regla general, cuya ejecución compete al Departamento Ejecutivo.

Resolución: Toda disposición de carácter imperativo que no requiera promulgación por parte del Departamento Ejecutivo.

Declaración: cuando el cuerpo deliberativo desea hacer conocer su opinión con respecto a cualquier tema o cuando se exprese la voluntad de realización de un acto en tiempo determinado.

Comunicación: Mediante este instrumento el Concejo Deliberante efectúa sus pedidos de informes, formula sus contestaciones, o recomendaciones ante el Departamento Ejecutivo o ante cualquier otro organismo público o privado.

Inc. 2 Todo acto que no se efectué en las formas antes descriptas carece de valor legal.

Inc. 3. Dictar el reglamento interno del cuerpo.

Inc. 4. Ejercer funciones administrativas dentro de su ámbito.

Inc. 5. Sancionar anualmente el presupuesto de gastos y cálculo de recursos y la ordenanza tributaria anual. Hasta tanto se promulgue regirá el presupuesto anterior.

Inc. 6. Declarar de utilidad pública los bienes que considere necesarios con la aprobación de los dos tercios del total de sus miembros y solicitar a la Cámara de Representantes de la Provincia la pertinente declaración de utilidad pública y afectación del régimen de expropiación.

Inc. 7. Fijar la dieta de los Concejales y remuneración del Intendente, de los Secretarios del Departamento Ejecutivo, Jueces Administrativos de Faltas y demás funcionarios del municipio.

Inc. 8. Sancionar su propio presupuesto fijando la retribución de sus funcionarios y empleados.

Inc. 9. Nombrar, transferir, reubicar y asignar funciones a su personal.

Inc. 10 Dictar el Código de Faltas, disposiciones complementarias y organizar la Justicia Municipal de Faltas.

Inc. 11. Dictar el Código Tributario de edificación, de transito y la ordenanza electoral y todo otro cuerpo orgánico normativo en materia de su competencia.

Inc. 12. Convocar a elecciones municipales en el caso que no lo haga el Departamento Ejecutivo.

Inc. 13. Aceptar o rechazar toda transmisión de bienes o servicios a título gratuito.

Inc. 14. Sancionar los regímenes de contabilidad, contrataciones, obras y servicios públicos.

Inc. 15. Dar acuerdo a las estructuras y organizaciones de las reparticiones municipales propuesta por el Departamento Ejecutivo.

Inc. 16. Contraer empréstitos, autorizar convenios, concesiones, o adhesiones a las leyes nacionales o provinciales, con la aprobación de los dos tercios de los miembros presentes.

Inc. 17. Sancionar el Estatuto del Personal Municipal, asegurando los beneficios establecidos en las Constituciones Nacional y Provincial y esta Carta Municipal.

Inc. 18. Someter a cualquier de sus miembros y al Intendente Municipal a revocatoria de mandato o destitución con el voto de los dos tercios de la totalidad de sus miembros. En el caso del Intendente Municipal, el fallo se someterá a consulta popular, dentro de los treinta días seguidos. Se asegurará el derecho de defensa.

Inc. 19. Someter los casos que corresponda a consulta popular.

Inc. 20. Instituir los organismos intermunicipales de coordinación y cooperación necesarios para la realización de obras y la prestación de servicios públicos comunales.

Inc. 21. Aprobar o rechazar las cuentas anuales de la administración.

Inc. 22. Considerar la renuncia o licencias mayores de quince días del Intendente Municipal y de los miembros del Concejo con los votos de los dos tercios de los miembros presentes.

Inc. 23. Solicitar informes al Departamento Ejecutivo e interpelar a sus secretarios, directores y demás funcionarios de jerarquía, con la aprobación de la simple mayoría de sus miembros.

Inc. 24. Nombrar de su seno comisiones e investigadoras o de estudio.

Inc. 25. Sancionar ordenanzas sobre la adquisición, gravámenes enajenaciones de bienes de la Municipalidad, con el voto de los dos tercios de sus miembros.

Inc. 26. Aprobar o denegar acuerdos de sus funcionarios en los casos previstos en esta Carta Municipal.

Inc. 27. Crear entes autárticos, empresas o sociedades municipales para la mejor prestación de los servicios públicos.

Inc. 28. Prestar acuerdos a los pliegos de licitaciones públicas.

Inc. 29. Intervenir en los trámites de iniciativa popular.

Inc. 30. Sancionar la ordenanza de organización y funcionamiento de las comisiones vecinales.

Inc. 31. Declarar la necesidad de reforma de esta Carta Municipal.

Inc. 32. Fijar las tarifas y precios de los servicios públicos municipales.

Inc. 33. Designar la Junta Médica que dictaminará acerca de la incapacidad del Intendente y de cualquier de los miembros del Concejo Deliberante con las dos terceras partes de los miembros presentes.

Inc. 34. Condonar o eximir de deuda por tributos municipales en los casos señalados taxativamente en el Código Tributario con el voto de los dos tercios de la totalidad de los miembros.

Inc. 35. El Concejo Deliberante deberá oír al comienzo de cada sesión ordinaria y durante un tiempo limitado a cualquier vecino del ejido municipal que solicite exponer un tema de interés comunal o particular con incidencia municipal. Este derecho se reglamentará por ordenanza.

Inc. 36. Ejercer las demás facultades autorizadas por la presente Carta Municipal y todas aquellas que no han sido delegadas expresadamente al Departamento Ejecutivo.

El Departamento Ejecutivo

El Departamento Ejecutivo estará a cargo de un ciudadano con el titulo de Intendente Municipal, elegido en forma directa y a simple mayoría de sufragios.

El intendente tiene diversos deberes y atribuciones, los cuales se encuentran plasmados en el art. 61 de la Carta Municipal, el cual dispone:

Artículo 61.- Son deberes y atribuciones del Intendente municipal:

Inc. 1: Inaugurar los periodos ordinarios del Concejo Deliberante, brindando informe respecto de las gestiones municipales y de los planes de Gobierno.

Inc. 2: Promulgar, publicar, y hacer cumplir las ordenanzas sancionadas por el Concejo Deliberante, reglamentando aquellas que correspondan.

Inc. 3:Ejercer el veto, en el plazo de diez días hábiles a partir de la notificación de su sanción por el Concejo Deliberante de las ordenanzas sancionadas por este Cuerpo, devolviéndolas para su nuevo tratamiento debiendo promulgarlas inmediatamente si regresan con la aprobación de los dos tercios de la totalidad de sus miembros.

Inc. 4: Dictar resoluciones basadas en ordenanzas.

Inc. 5: Presentar proyectos de ordenanzas al Concejo Deliberante y convocar a elecciones municipales.

Inc. 6: Convocar al Concejo Deliberante cuando razones de gravedad o urgencia así lo exijan.

Inc. 7: Ejercer la superintendencia del personal del Departamento Ejecutivo.

Inc. 8: Nombrar y remover a los secretarios, funcionarios y empleados de la administración municipal, con las formalidades, exigencias y excepciones establecidas en esta Carta Municipal y en las ordenanzas que en su consecuencia se dicten.

Inc. 9: Representar a la Municipalidad en sus relaciones externas y personalmente o por apoderado en las acciones judiciales.
Inc. 10: Formular las bases de las licitaciones públicas y aprobar o desechar las propuestas.
Inc. 11: Expedir órdenes de pago y hacer recaudar las rentas de acuerdo a las ordenanzas.
Inc. 12: Presentar el Órgano de Control y Fiscalización al Concejo Deliberante el balance anual dentro de los noventa días posteriores al cierre del ejercicio.
Inc. 13: Celebrar contratos en general en las formas, modalidades y condiciones previstas en las ordenanzas correspondientes.
Inc. 14: Otorgar permisos y habilitaciones como así también ejercer el control de todas las actividades sujetas al poder de policía municipal de acuerdo a las leyes y ordenanzas respectivas.
Inc. 15: Publicar semestralmente el estado de la tesorería y la ejecución del presupuesto. Inc. 16: Administrar los bienes que integren el patrimonio municipal de conformidad a las ordenanzas respectivas.
Inc. 17: Reglamentar la prestación de los servicios públicos municipales y controlar su eficiencia.
Inc. 18: Imponer las restricciones y servidumbres públicas al dominio privado que autoricen las disposiciones legales.
Inc. 19: Presentar al Concejo Deliberante para su sanción el proyecto de ordenanza del Presupuesto Municipal y Cálculo de Gastos y Recursos para el ario siguiente, con una antelación de treinta días al cierre de las sesiones ordinarias.
Inc. 20. Contestar dentro del plazo que el Concejo Deliberante fije y que en ningún caso podrá exceder los treinta días corridos lo establecido en inciso 23 del artículo 39°.
Inc. 21. Asistir a las sesiones del Concejo Deliberante cuando lo juzgue oportuno o a requerimiento del Cuerpo por simple mayoría pudiendo participar sin voto.
Inc.22. Organizar el archivo; digesto, catastro y el Boletín Oficial Municipal.
Inc. 23. Requerir el auxilio de la fuerza pública para el cumplimiento de sus atribuciones y deberes cuando las circunstancias así lo exijan.
Inc. 24. Proponer a consideración del Concejo Deliberante la creación de entidades financieras con arreglo a lo dispuesto en la presente carta municipal.
Inc. 25. Presentar a consideración del Concejo Deliberante el Código Tributario y la Ordenanza Tributaria.
Inc. 26. Proponer al Concejo Deliberante. La transferencia de la prestación de servicios públicos con arreglo a lo establecido en esta Carta Municipal.
Inc. 27. Gestionar ante el Concejo Deliberante los acuerdos necesarios para el uso del crédito.

Inc. 28. Aplicar las sanciones previstas en ordenanzas y contratos.

Inc. 29. Ejercer las demás facultades y atribuciones autorizadas por la Constitución Provincial y esta Carta Municipal.

La estructura orgánica del Departamento Ejecutivo está estipulada en la Ordenanza N° 13504, y establece que la consideración, despacho, resolución y superintendencia de los asuntos están a cargo de las siguientes Secretarías:

-Coordinación de Gabinete: Dirección de Legal y Técnica; Auditoría General; Fiscalía General; Dirección de Ceremonial y Protocolo; Dirección de Comunicación Institucional; Dirección de Depósito General; Subsecretaría de Modernización; Dirección de Gobierno Digital; Dirección de Innovación Tecnológica.

-Secretaría de Gobierno: Dirección de Salud Municipal; Dirección de Seguridad; Dirección de Deportes; Dirección de Empleo y Desarrollo Productivo; Dirección de Recursos Humanos; Dirección de Comercio, Industria y Publicidad; Dirección de Comunidades; Dirección de Desarrollo Humano.

-Secretaría de Hacienda: Dirección de Compras; Contaduría General; Dirección de Rentas; Dirección de Finanzas; Tesorería General.

-Secretaría de Planificación Urbana: Dirección de Planeamiento; Dirección de Obras.

-Secretaría de Ambiente y Servicios: Subsecretaría de Ambiente y Servicios; Dirección de Movilidades; Dirección de Servicios de Emergencia Municipal; Dirección de Servicios; Dirección de Ambiente.

-Secretaría de Empresas Municipales: Dirección de Servicios Fúnebres; Dirección de Cementerio; Dirección de Feria y Mercado de Abasto; Dirección ECO.

-Secretaría de Turismo, Cultura y Educación: Dirección de Turismo; Dirección de Cultura y Educación.

LECTURA OBLIGATORIA COMPLEMENTARIA: Carta Municipal.

Link de acceso: https://municipiosanjuan.gob.ar/transparencia/carta-organica-municipal

TEMA IV. LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y SU PERSONAL

1) LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL

Concepto

La Administración Pública está conformada por un conjunto de órganos que desarrollan, a partir de objetivos políticos e institucionales, funciones y actividades para el logro del bien común o bienestar general.

La Administración Pública busca la satisfacción de los intereses públicos en forma inmediata, por contraste con los poderes Legislativos y Judicial, que lo hacen de forma mediata.

Se caracteriza por:

-Su naturaleza, que está basada en el servicio público.

-Ser un vital instrumento de la manifestación del Estado.

-Su estructura y la actuación de quienes la componen deben estar dirigidas a cumplir objetivos públicos ínsitos en la noción de Estado, teniendo como finalidad la elaboración, desarrollo, implementación y cumplimiento de las políticas públicas.

Su actividad principal

La actividad que la Administración realiza es la prestación de los servicios públicos, a los cuales está obligada la administración pública para el logro de su finalidad. El Estado pretende que a través de la administración se logre “el bien común” o “bienestar general” de toda la población en general.

El servicio público es el medio que la Administración Pública dispone para la realización de sus propósitos. La Administración Pública tiene el deber de DAR la prestación de sus servicios a la ciudadanía con máxima eficacia y eficiencia.

Es importante aclarar lo siguiente:

EFICACIA: capacidad de conseguir un objetivo deseado.

EFICIENCIA: capacidad de conseguir este objetivo con el mínimo de recursos posibles y disponibles.

ADMINISTRACIÓN: tiene la obligación de ser eficaz con la mayor eficiencia.

Hablaremos entonces de administración receptiva o estado inclusivo. Una administración receptiva debe:

-Tomar al ciudadano como punto de partida y como fin último de su acción.

-Definir prioridades.

-Tener claro cómo quiere ser percibido por el público.

Para cumplir estos objetivos es fundamental la comunicación interna de la organización; conocer todo el funcionamiento, sin que se nos escape ninguna de sus actividades y responsabilidades.

Además, tiene que:

-ser comprensible

-ser transparente y que se entienda su funcionamiento.

-ser clara

-en cómo acceder a los servicios que presta, cuáles son sus obligaciones y responsabilidades y quiénes son los responsables

-responder a necesidades: los ciudadanos exigen servicios adaptados a sus necesidades y quieren que sus opiniones sean tenidas en cuenta.

-ser accesibles: en el plano espacial (situación de las oficinas); temporal (horarios adaptados a los laborables); material (oficinas de atención que faciliten el diálogo, instalaciones para discapacitados, etc.); informacional (instrucciones, formularios o comunicaciones comprensibles).

Función Pública y Servicio Público

Función Pública: consiste en la actividad de la Administración Pública necesaria para el cumplimiento de los objetivos estatales trazados en las políticas, planes, programas y tareas a desarrollar, para cuya realización se requiere la utilización de recursos humanos, económicos, financieros, físicos y técnicos.

Servicio Público: es la actividad del Estado, realizada por éste o por terceros, tendiente a satisfacer un interés general concreto, y que se realiza bajo su control.

Funciones y Servicios de la Municipalidad de la Capital

La Municipalidad de la Capital mediante los trabajadores municipales se ***ocupa principalmente de los servicios básicos*** para los vecinos, como son:

- la recolección de residuos domiciliarios, residuos verdes, limpieza urbana,
- mantenimiento arbolado público, riego y poda, organización del vivero municipal, control de vectores plagas y servicios de zoonosis y esterilización animal.
- obras viales, pavimentación y señalización de calles, iluminación pública, construcción o mejoramiento de espacios verdes o plazas, mantenimiento e instalación de semáforos, reductores de velocidad,
- cuidado y mantenimiento de bienes públicos municipales, movilidades, camiones recolectores, contenedores, chipiadoreas, cortadoras, podadoras, grúas.
- control y habilitaciones de los comercios e industrias,
- servicio fúnebre mediante la cochería municipal, el servicio del cementerio municipal, el servicio otorgado en la feria y mercado de abasto municipal,
- control del estacionamiento ordenado y de la circulación vehicular,
- realización de actividades turísticas y culturales.
- servicios de asistencia social a personas del Departamento Capital, prácticas y actividades de integración y asistencia con personas con discapacidad, jóvenes, adultos mayores, mujeres y diversidades, realización de actividades o fomento del deporte, realización de programas de salud, realización de programas de empleo en conjunto con empresas privadas,
- Fomento de las Uniones Vecinales, Clubes Deportivos, Centros de Jubilados, entendidos como intermediarias entre los vecinos y el municipio, así como también recabar información de necesidades o requerimientos de las distintas zonas o barrios de Capital,
- Juzgamiento y sanción de faltas y contravenciones que permiten la convivencia ordenada en el Departamento Capital mediante la Justicia de Faltas Municipal

Servicio de Recolección de Residuos Verdes y Domiciliarios
El servicio de recolección de residuos domiciliarios está organizado por la Dirección de Servicios y su personal en zona norte, zona sur, y centro, contando actualmente con camiones comunes, compactadores y sistema easy. Se está llevando a cabo la colocación de contenedores o contenerización en toda la Capital para hacer más rápida y eficiente la recolección, como también para evitar la manipulación de los residuos por los trabajadores municipales.

El servicio de recolección de residuos verdes, escombros, y limpieza urbana se realiza por la Dirección de Servicios y su personal en camiones comunes, por trabajadores municipales organizados en:

- Zona Sur: comprende zona 4, 5, 6,
- Zona Centro: comprende zona 7,
- Zona Norte: comprende zona 1,2, 3
- Brigadas de contingencia y de fin de semana

En la Capital en el año 2022 se recogen 180 toneladas de basura o residuos promedio diarios.

Servicio de mantenimiento y riego de plazas - paseos, espacios verdes y arbolado público.
La tarea de mantenimiento en Plazas y Paseos se realiza por el personal de la Dirección de Ambiente, el cual se organiza en cuadrillas de zona norte y zona sur de corte de pasto y limpieza en más de 150 espacios verdes, como así también colaboran en la colocación de árboles (tareas de forestación y reforestación).
Las Plazas Principales de la Capital tienen placeros fijos (personas encargadas directamente de la Plaza), como son la Almirante Brown o Plaza de Trinidad, Plaza Hipólito Irigoyen o de la Joroba, Plaza Aberastain, Plaza 25 de Mayo, Plaza Laprida y Plaza Juan Jufré, limpiando no solo la plaza sino las veredas frentistas.
Las tareas erradicación, reforestación, poda, corte de ramas y riego por acequia se realiza por personal de Arbolado de la Dirección de Ambiente, organizados en cuadrillas en turnos de mañana, tarde y noche.

Las tareas en el Vivero Municipal son realizas en horario de mañana y consisten en producción de plantines y guarda de ejemplares de árboles que luego se entregan a vecinos para la forestación o reforestación de la Capital.
Las tareas en el Centro de Zoonosis tienen por objeto la esterilización de mascotas (perros y gatos), y para ello cuenta con un quirófano veterinario el cual funciona por turnos a través de la página web de la municipalidad. Asimismo se organizan campañas de vacunación antirrábicas animal en camiones itinerantes por diferentes Barrios o Zonas.

Alumbrado Público
El servicio de alumbrado público en la Capital ha sido mejorado cambiando todas las luminarias amarillas o de sodio, las que estaban mayormente en el Distrito de Concepción y Trinidad, por luminarias blancas (led y mercurio halogenado) en 2021. Durante el año 2022 se reemplazarán la mayor cantidad lámparas de alumbrado público a luz led, lo que implica mejor iluminación, ahorrar energía, menos contaminación y sobre todo más igualdad entre los vecinos capitalinos.
Capital es el único departamento de la Provincia con iluminación 100% blanca.

Pavimentación*: La Capital tiene* 400km de longitud de pavimento, de los cuáles 300km son de pavimento asfáltico y los 100km restantes son de hormigón.

2) ESTATUTO DEL EMPLEADO PÚBLICO MUNICIPAL. DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS EMPLEADOS MUNICIPALES. RÉGIMEN DE SANCIONES

La Ordenanza N° 13.272, "Estatuto y Escalafón para el Personal de la Administración Pública de la Municipalidad de la Ciudad de San Juan", en adelante Estatuto, contiene todas las normas que rigen la relación de empleo público entre los agentes de planta permanente y la Municipalidad.

En dicha Ordenanza se encuentran detallados los derechos y las obligaciones de los empleados municipales.

Derechos

Los derechos de los empleados municipales se encuentran reconocidos en la Ordenanza N° 13.212. Si bien a lo largo de todo el texto del Estatuto surgen diferentes derechos, podemos resumirlos en los siguientes:

1) Estabilidad;
2) Retribución justa por sus servicios, con más los adicionales y/o suplementos que correspondan.
3) Compensación de gastos;
4) Indemnización por reestructuración con supresión de cargos;
5) Promoción;
6) Igualdad de oportunidades en la carrera;
7) Capacitación y perfeccionamiento permanente;
8) Libre afiliación sindical;
9) Higiene y seguridad en el trabajo;
10) Licencias, justificaciones y franquicias;
11) Renuncia;
12) Jubilación o retiro.

Obligaciones

El art. 20 de la Ordenanza N° 13.212 dispone las obligaciones del personal, mientras que el art. 21 determina las diferentes prohibiciones.

> **ARTÍCULO 20.- OBLIGACIONES.** Sin perjuicio de los deberes que particularmente impongan las Leyes, Ordenanzas, Decretos y Resoluciones especiales, los agentes municipales están obligados a:
>
> 1) Prestar servicio en forma personal y con eficiencia, capacidad y diligencia, en el lugar y en las condiciones que determinen las disposiciones reglamentarias correspondientes.
> 2) Observar en el servicio y fuera de él, una conducta decorosa y digna de la

consideración y de la confianza que su función exige.

3) Conducirse con prudencia, cortesía, solidaridad y predisposición en sus relaciones con el público como asimismo respecto a sus superiores, compañeros y subordinados.
4) Obedecer toda orden emanada de un superior jerárquico, con atribuciones y competencia para emitirla, siempre que:
   a) Sea relativa a las obligaciones del servicio.
   b) Sea compatible con las funciones del agente.
   c) Reúna las formalidades del caso.
   d) No sea manifiestamente ilícita, indecorosa o indigna.

   Cuestionada la orden del superior, la insistencia de la misma debe consignarse por escrito.
5) Rehusar dádivas, obsequios, recompensas o cualquier otra ventaja con motivo del servicio.
6) Guardar secreto de todo asunto de servicio que debe permanecer en reserva en razón de su naturaleza o de instrucciones especiales. Esta obligación subsiste aun después del cese de funciones.
7) Permanecer en el cargo en caso de renuncia, por el término máximo de treinta (30) días, plazo dentro del cual la renuncia debe ser aceptada o rechazada.
8) Declarar sus actividades lucrativas extramunicipales, a fin de establecer si son compatibles con el ejercicio de su función.
9) Declarar bajo juramento su situación patrimonial en la forma y tiempo que fije la normativa correspondiente, proporcionando a tal efecto toda la información que se le requiera.
10) Excusarse de intervenir en todos aquellos asuntos en que su actuación pueda llegar a originar interpretaciones de parcialidad o que pueda generar una situación de incompatibilidad.
11) Encuadrarse en las disposiciones vigentes sobre incompatibilidad y acumulación de cargos.
12) Cuidar los bienes de la Municipalidad de la Ciudad de San Juan, velando por la economía del material y por la conservación de los elementos que le sean confiados a su custodia, utilización o examen.
13) Someterse a los exámenes de aptitud psicofísica que, con carácter general, sectorial o individual, se dispongan con la finalidad de mejorar el servicio.
14) Defender los principios, derechos y garantías constitucionales, así como respetar las autoridades emanadas de la Constitución Nacional y Provincial, de la Carta Municipal; los símbolos patrios y los del propio Municipio.
15) Dar cuenta a las autoridades competentes de lo que, según su leal saber y entender, constituye una irregularidad.
16) Responder por el rendimiento y la eficiencia del personal a su cargo.

17) Declarar en los sumarios administrativos o en las informaciones sumarias dispuestas por autoridad competente, siempre que no tuviere impedimento, el que debe ser debidamente justificado.
18) Cumplir el tratamiento y las prescripciones profesionales indicadas en los casos de Licencia por enfermedad.
19) Cumplir con el horario oficial establecido y registrar su asistencia en la forma y con las modalidades que establezca la Autoridad Municipal competente, salvo que estuviera exceptuado de esta obligación por haber adherido a programas municipales de teletrabajo.
20) Usar la vestimenta o equipos de trabajo provistos por la Municipalidad de la Ciudad de San Juan para el ejercicio de sus funciones; presentarse a cumplir sus labores, en perfecto estado de aseo personal.
21) Asistir a los Cursos de Capacitación que organice la Municipalidad de la Ciudad de San Juan u otros organismos avalados por ésta, a los efectos de lograr un mayor grado de especialización para mejorar los servicios, como así también para lograr la formación laboral con perspectiva de género.
22) Mantener actualizado su domicilio y toda documentación referente a su legajo personal.
23) Dar cuenta a las autoridades competentes de cualquier hecho vinculado a situaciones de acoso laboral, respecto del cual haya tomado conocimiento en ocasión o ejercicio de sus funciones.
24) Prestar colaboración para la reinserción de la víctima de acoso laboral dentro del ámbito de trabajo.
25) Observar en todo momento una conducta tendiente a evitar situaciones de agresión y especialmente situaciones de violencia de género en sus relaciones con el público como asimismo respecto a sus superiores, compañeros y subordinados.
26) Participar en programas de sensibilización, capacitaciones para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales. Así mismo, participar en programas de sensibilización y capacitaciones para hacer efectivo el respeto al derecho humano de toda persona al reconocimiento de su identidad de género, a ser tratada de acuerdo a ella y al libre desarrollo de su persona conforme dicha identidad.

ARTÍCULO 21.- PROHIBICIONES. El personal de la Municipalidad de la Ciudad de San Juan queda sometido a las siguientes prohibiciones:

1) Recibir, directa o indirectamente, beneficio originado en contratos, concesiones, franquicias o adjudicaciones celebrados, otorgados o dispuestos por la Municipalidad de la Ciudad de San Juan.
2) Patrocinar o gestionar trámites o acciones administrativas referentes a asuntos de terceros, que se encuentren en sustanciación en la Municipalidad de la Ciudad de San Juan.
3) Mantener vinculaciones que le representen beneficios u obligaciones con entidades privadas directamente fiscalizadas por la repartición o dependencia a la que pertenece.
4) Asociarse, dirigir, administrar, asesorar o representar a personas humanas o jurídicas que gestionen o exploten concesiones municipales o que sean proveedoras o contratistas de la Municipalidad de la Ciudad de San Juan, en sus relaciones con la misma.
5) Representar o patrocinar a litigantes contra la Administración Municipal o intervenir en gestiones extrajudiciales en que ésta sea parte, salvo que se trate de la defensa de derechos o intereses personales, de su cónyuge o parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad. También queda permitida la representación, patrocinio o intervención, cuando su actuación lo sea en defensa de sus derechos o intereses legítimos.
6) Realizar propaganda o coacción política con motivo o en ejercicio de sus funciones, cualquiera sea el ámbito donde se realicen las mismas.
7) Realizar o promover actos incompatibles con las normas de moral, urbanidad o buenas costumbres.
8) Arrogarse funciones que no le corresponden.
9) Usar indebidamente elementos, documentos o bienes en general de la Municipalidad de la Ciudad de San Juan.
10) Practicar la usura en cualquiera de sus formas.
11) Hacer circular o promover listas de suscripciones o donaciones de cualquier índole dentro de la Municipalidad de la Ciudad de San Juan, sin expresa autorización del Intendente o del Presidente del Concejo Deliberante, en su caso.
12) Promover o aceptar todo acto o hecho que implique sumisión u obsecuencia a los superiores jerárquicos.
13) Referirse en forma despectiva y por cualquier medio de comunicación, a las autoridades municipales o a los actos de ellas emanados. Sin perjuicio de ello, podrá reclamar, o expresar o manifestar su opinión respecto de la organización del servicio, por escrito por ante la autoridad correspondiente.

14) Percibir directa o indirectamente de sus superiores jerárquicos, compañeros o subordinados, retribuciones o recompensas que no sean las determinadas por la normativa vigente.
15) Aceptar de terceros, aún fuera de servicio, obsequios o ventaja de cualquier índole que le fueren ofrecidas como retribución de actos inherentes a sus funciones o como consecuencia de ella.
16) Ordenar a un subordinado la ejecución de actos o hechos prohibidos.
17) Ingerir bebidas alcohólicas o usar psicotrópicos no medicados, dentro de la Municipalidad de la Ciudad de San Juan, sus dependencias, o en ocasión del desempeño de sus funciones.
18) Incurrir en ebriedad habitual y pública o en drogadicción.
19) Fumar dentro del ámbito municipal en ambientes que, por sus características y a tenor de la reglamentación que para cada caso instrumente la autoridad, resulten inadecuados, inconvenientes o perjudiciales para terceras personas no fumadoras o para la Municipalidad de la Ciudad de San Juan.
20) Inducir a error al superior con informes premeditadamente inexactos.
21) Retardar injustificadamente las rendiciones de cuentas por manejo de dinero.
22) Impedir u obstaculizar la presentación de reclamaciones de parte de subordinados o terceros.
23) Utilizar ilegalmente servicios de personal o bienes municipales en beneficio propio o de terceros.
24) Mantener vinculaciones que le representen beneficios u obligaciones con personas humanas o jurídicas que exploten servicios similares a los prestados por la Municipalidad de la Ciudad de San Juan, en perjuicio y en contraposición con los intereses de este Municipio.
25) Gestionar, asumir, o ejercer funciones distintas a las que le corresponde desempeñar conforme a su cargo y nivel, salvo los casos que el presente Estatuto autoriza. Queda asimismo prohibido a todo superior jerárquico el asentir o consentir, en forma expresa o tácita, cualquier cambio de funciones vedados por el presente Estatuto en relación con personal de su dependencia.
26) Prestar servicios a terceros ajenos a la Municipalidad de la Ciudad de San Juan, estando en uso de las Licencias previstas en el artículo 68, 69, 70, 77, 79, 83, 84, 85 del presente Estatuto, salvo lo previsto en el artículo 76, última parte.-

RÉGIMEN DE SANCIONES

A los agentes que incumplan con sus deberes y obligaciones, ya sea por acción u omisión, son pasibles de una sanción.

Las aplicaciones de las sanciones se realizan teniendo en cuenta el tipo de sanción, por medio de un procedimiento expresamente previsto en el Estatuto que asegura al agente su debido derecho de defensa.

Las sanciones que se les pueden aplicar a los agentes municipales son las siguientes:

PREVENTIVAS:

1) Llamado de atención.
2) Apercibimiento.

CORRECTIVAS:

3) Suspensión de hasta diez (10) días.
4) Suspensión mayor de diez (10) días y hasta treinta (30) días.
5) Postergación en el ascenso.

EXPULSIVAS:

6) Cesantía.
7) Exoneración.

TEMA V. SERVICIOS MUNICIPALES

1) HIGIENE Y SEGURIDAD EN EL EMPLEO

La Higiene y Seguridad representa un campo multidisciplinario que tiene por objeto:

-La protección de la vida.

-La preservación de la salud.

-El bienestar de los trabajadores.

Para comprender de manera efectiva que es Higiene y Seguridad, analizaremos cada definición por separado.

¿Qué es la seguridad en el trabajo?

La Seguridad en el trabajo es el conjunto de medidas que se dedica a la prevención de accidentes de trabajo mediante el estudio, evaluación y control de los Factores de Riesgo propios de un ambiente de trabajo.

Conceptos a saber:

-Accidente de Trabajo: según la Ley de RIESGOS DEL TRABAJO (N° 24557) en el Capítulo III -Art 6° define a los accidentes de trabajo de la siguiente forma: "Se considera accidente de trabajo a todo acontecimiento súbito y violento ocurrido por:

el hecho o en ocasión del trabajo, en *el trayecto entre el domicilio del trabajador y el lugar* de trabajo, siempre y cuando el damnificado no hubiere interrumpido o alterado dicho trayecto por causas ajenas al trabajo. El trabajador podrá declarar por escrito ante el empleador, y éste dentro de las setenta y dos (72) horas ante el asegurador, que el itinere se modifica por razones de estudio, concurrencia a otro empleo o atención de familiar directo enfermo y no conviviente, debiendo presentar el pertinente certificado a requerimiento del empleador dentro de los tres (3) días hábiles de requerido".

-Condición Insegura: situación que se presenta en el lugar de trabajo y que se caracteriza por la presencia de peligros no controlados que pueden generar accidentes de trabajo o enfermedades profesionales. Ejemplos: Maquinarias o herramientas en mal estado. Ruido excesivo.

-Acto Inseguro: es todo acto que genera un trabajador de manera insegura o inapropiada y que facilita la ocurrencia de un accidente de trabajo. Ejemplo: limpieza de equipo en movimiento. No utilizar los elementos de protección personal.

Peligro: es una fuente, situación o acto con potencial para causar daño en términos de daño humano (lesión) o deterioro de la salud (enfermedad), o una combinación de estos.

-Riesgo: es la posibilidad de que un trabajador sufra una enfermedad profesional o un accidente laboral.

¿Qué es la higiene en el trabajo?

La Higiene en el trabajo es la ciencia dedicada a la identificación, evaluación y control de los agentes de riesgo propios del medio ambiente de trabajo, y que tiene por objeto la prevención de Enfermedades Profesionales.

Las Enfermedades Profesionales son aquellas que se adquieren pura y exclusivamente a causa del trabajo. Las mismas se caracterizan por la exposición sistemática a agentes agresores que se presentan de la siguiente manera:

-Agentes físicos (ruido, temperatura, vibración).

-Agentes químicos (polvos, vapores, líquidos, disolventes).

-Agentes biológicos (tétanos, hepatitis).

-Agentes termohigrométricos y otros (calor, posiciones forzadas y gestos repetitivos en el trabajo, sobrecarga de la voz).

¿Qué hacer ante un accidente laboral o enfermedad profesional?

En caso de sufrir un accidente laboral o enfermedad profesional se podrá realizar la denuncia mediante los siguientes canales:

Si sufre un accidente laboral o enfermedad profesional se debe denunciar y estos son los diferentes canales por donde se puede realizar la denuncia.

-A través de tu empleador quien tiene la responsabilidad de denunciarlo en la Aseguradora de Riesgos del Trabajo a la que se encuentra afiliado.

-En la ART que te brinda cobertura a través de su línea de atención gratuita, telegrama laboral gratuito o por nota en la sede de la Aseguradora. También puedes hacer la denuncia en alguno de los prestadores médicos de la ART donde recibirás atención médica y se efectuarán los trámites administrativos correspondientes.

-Cualquier testigo que haya tomado conocimiento del hecho tiene la posibilidad de realizar la denuncia.

2) RESPONSABILIDAD EN EL EJERCICIO DE LAS FUNCIONES. CORRECTO USO Y CUIDADO DE LOS MATERIALES.

Todos los agentes municipales al cumplir sus funciones se transforman en servidores públicos.

De esta manera, todos los materiales, insumos, herramientas y maquinarias que suministra la Municipalidad a sus empleados pasan a estar bajo su guarda y cuidado y deben comportaste con responsabilidad en su manejo y manipulación, ya sea con los elementos de propiedad del Municipio como con bienes de terceros.

Al efecto se disponen ciertas reglas básicas:

-Cuidarán las instalaciones, los materiales, herramientas y maquinarias de la Municipalidad usándolos de forma correcta y adecuada.

-Deberán extremar recaudos cuando se encuentren cumpliendo funciones fuera del Municipio, cuidando el decoro en sus expresiones físicas y manifestaciones verbales.
-Procurarán evitar daños ya sea para bienes municipales como de terceros, poniendo especial atención en el ejercicio de sus funciones.

3) NOCIONES BÁSICAS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO. EL ACTO ADMINISTRATIVO.

El procedimiento administrativo en la administración pública municipal se caracteriza por: impulso e instrucción de oficio, la Administración Pública tiene el deber de actuar de oficio en la prosecución del interés público, Celeridad, economía, sencillez y eficacia en los trámites; informalismo (a favor del administrado: implica que su petición no requiere formalidad alguna). Debido proceso adjetivo, derecho a presentar las razones de sus pretensiones y defensas, ofrecer prueba, interponer los recursos establecidos y hacerse patrocinar profesionalmente. Caducidad de los procedimientos. El procedimiento administrativo caduca si transcurridos 60 días desde que las actuaciones se paralizaron por causa del administrado, deberá ser intimado para que continúe el trámite bajo apercibimiento de que, pasados otros 30 días de inactividad, se declara la caducidad de los procedimientos, archivándose el expediente.

Acto Administrativo

Acto Administrativo es toda declaración, disposición o decisión de autoridad estatal en ejercicio de su propia función administrativa, productora de un efecto jurídico. Los actos administrativos deben ser notificados cuando es un acto administrativo de alcance particular o publicado si se trata de un acto administrativo de alcance general.

Requisitos del Acto: los requisitos esenciales de un acto administrativo, sin los cuales será nulo, son los siguientes:
-Ser dictado por autoridad competente (Competencia).
-Estar respaldado por hechos y antecedentes que le sirvan de origen (Causa).
-Tener un objeto cierto y física y jurídicamente posible (Objeto).
-Previo a su emisión deben cumplirse todos los procedimientos previstos(Procedimiento).
-Deber ser motivado, expresándose en forma concreta las razones que llevan a formular el acto (Motivación).
El acto administrativo se exteriorizará por escrito y con indicación del lugar y fecha en que se lo dicta y firmado por la autoridad que lo emite. Para que adquiera eficacia particular, debe notificarse al interesado y si es general, debe publicarse.
El acto administrativo es nulo cuando la voluntad de la Administración es viciada por error esencial; dolo; violencia física o moral ejercida sobre el agente; o por simulación absoluta, o

cuando fuere emitido mediando incompetencia de materia, del territorio del tiempo o del grado.

¿Qué es un Expediente?

Expedientes: los expedientes que se inicien, deben llevar una identificación. Puede requerirse informes de terceros o de otros órganos administrativos, mediante oficio. Los escritos deben ser redactados a máquina o manuscritos, en idioma nacional, salvándose testadura, enmienda o palabras interlineadas. Firmados por los interesados o apoderado, quienes pueden tomar vista del expediente durante todo el trámite.

En la Municipalidad de la Ciudad de San Juan se ha iniciado un procedimiento de modernización a través del cual varios procesos son 100% digitales, por medio del sistema de Gestión Documental Electrónica.

4) LOS USUARIOS

Características del usuario.

Los usuarios de los servicios en el siglo XXI han cambiado drásticamente en los últimos cuarenta años. Tratar de entender cómo han cambiado es esencial para brindarles el tipo de asistencia que esperan.

Los usuarios se caracterizan por:

-Ser más exigentes.

-Tener menos tiempo y paciencia.

-Estar más informados por diferentes ofertas e ideas.

-Ser más difíciles de satisfacer.

-Tener mayor preparación académica.

-Estar más protegidos por leyes y reglamentos. En Argentina los derechos del consumidor están amparados por la Constitución Nacional.

Todas estas características exigen brindar un servicio de alto nivel de calidad que los satisfaga plenamente.

Para llegar a brindar un servicio de calidad es necesario hacer un estudio profundo del consumidor, sus necesidades, expectativas, demandas, satisfacciones, etc.

Distinción entre consumidor, cliente y usuario.

- Consumidor: persona que compra un producto o servicio.
- Cliente: persona que compra en un mismo lugar.
- Usuario: persona que disfruta habitualmente de un producto o servicio.

Distinción entre cliente interno y externo

El cliente interno es un miembro de la Administración Pública que recibe el resultado de un proceso anterior, llevado a cabo en la misma organización. Entonces la organización se

concibe como una red interna de clientes y proveedores. De esta manera, un agente se convierte en proveedor de un producto de su trabajo que le entrega a un cliente que se encuentra dentro de la organización.
El cliente externo es el ciudadano que recibe el servicio brindado por el agente público.
Se afirma enfáticamente, desde la perspectiva de la Calidad, que se debe cumplir con los requerimientos y expectativas de los clientes internos y externos.
El cliente percibe la calidad en sus propios términos, por esa razón no se debe dar por sentado que se sabe todo del mismo.
Se debe trabajar en conocer las necesidades y expectativas, evitar el ensimismamiento de la Administración Pública. Mejorar los procesos internos, los procedimientos, sin perder la perspectiva de satisfacción del ciudadano. Para eso se identificará al cliente, se tomará la iniciativa de la comunicación con el mismo, se indagará sobre lo que espera de los servicios que se imparten, lo que requiere de los mismos y los recursos y las posibilidades reales con las que se cuenta para satisfacer al cliente.

¿Qué importancia tiene el ciudadano destinatario de los servicios?
Las empresas dependen del cliente para su supervivencia, por ello es clave su excelente atención.
Para la Administración Pública, los ciudadanos son los destinatarios del servicio que brinda, y aunque no exista dependencia como la tiene el sector privado, son la razón de ser de toda actividad pública.
El ciudadano es en definitiva el que determina el éxito o el fracaso de la gestión de toda actividad pública. Él tiene derecho de recibir un servicio de calidad, ser tratado y respetado dignamente en la relación con el servicio público.

Rol del servidor público
La Administración Pública, desde hace algunos años, vive un proceso de transformación dentro del Marco de la Modernización del Estado. En este contexto, el administrador público es un actor fundamental que posee la capacidad de aportar propuestas y soluciones en el servicio al ciudadano.
El servidor público es una persona cuyo trabajo está orientado por su deseo de servir y atender las necesidades de los ciudadanos. Es un trabajador que pone al servicio de su provincia sus valores y sus competencias. Su finalidad es contribuir con los fines del Estado y los antepone a cualquier interés particular.
Solo se puede llevar a cabo esta labor, cultivando una fuerte Vocación de Servicio. Esta constituye un principio y valor fundamental del servidor Público y se sustenta la satisfacción por brindar una buena atención y calidad en el servicio, en el compromiso de la atención y orientación al ciudadano, en superar las expectativas del ciudadano. Además

de basarse en la cordialidad, humanidad, celeridad y sentido de la oportunidad a las demandas del ciudadano.
El Rol del Servidor Público implica actuar sobre bases de Justicia, la razón encaminadas al Bien Común. Se debe tener siempre en cuenta el significado y la trascendencia de la tarea del Servidor.
La capacitación y el desarrollo se convierten en una herramienta de vital importancia para que el servidor público profesionalice su rol y adquiera competencias técnicas y actitudinales.

Competencias

¿Qué es una competencia?

En los términos de la doctora Martha Alles, una competencia hace referencia a las características de la personalidad devenidas en comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo.

Clases de competencias:

-Competencia Cardinal o Competencia Transversal: es aquella aplicable a todos los miembros de una organización. Representan su esencia y permiten alcanzar la visión Organizacional.
-Competencia específica: competencia aplicable a colectivos específicos, por ejemplo un área de la Organización o un cierto nivel como el gerencial.

Competencias transversales deseables en el servidor público:

De acuerdo a un trabajo realizado por el CLAD, Centro Latinoamericano de administración para el desarrollo, las competencias que debe poseer todo servidor público son:
Aprendizaje Continuo: Identificar, incorporar y aplicar nuevos conocimientos sobre regulaciones vigentes, tecnologías disponibles, métodos y programas de trabajo, para mantener actualizada la eficacia de sus prácticas laborales y su visión del contexto.
-Se ocupa de subsanar su propio déficit de información de base sobre normas, reglamentos y decisiones que afectan su ámbito de trabajo.
-Denota interés en mantener sus competencias actualizadas en función de los cambios en los procedimientos, las metodologías, los sistemas operativos, los soportes tecnológicos; por la vía de consulta o a través de entornos formativos.

Desarrollo de las relaciones interpersonales: desempeñarse con disposición activa hacia otros, esperable de los servidores públicos al servicio de los mejores resultados para su organización, evitando el aislamiento y el “secretismo”, proporcionando un trato igualitario, que además impida las desventajas de ciudadanos que integran minorías vulnerables.

-Considera las perspectivas de terceros como insumo para elaborar diagnósticos y decisiones (jefes, integrantes del equipo, usuarios).
-Aporta a la comprensión de perspectivas diversas, a la resolución de diferencias de opinión, de valoración, de jerarquización de cuestiones pendientes.
-Informa fundamentación, argumentación, jerarquización de los actos propios, los de su organización y los que le sean consultados.
-Toma la iniciativa en el contacto con usuarios para dar avisos, citas o respuestas, en terminología que pueda ser comprendida por los destinatarios, especialmente con las personas que integran minorías con mayor vulnerabilidad social o con diferencias funcionales.
-Activa, difunde, pone a disposición para uso de colegas y ciudadanos toda la información de carácter público.
-Aporta a la calidad del clima organizacional, evitando agresiones o desniveles emocionales ante problemas o conflictos.

Integridad institucional: Obrar con la rectitud y probidad consistentes con los valores organizacionales, haciendo uso responsable y transparente de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su utilización.
-Proporciona información oportuna, veraz, objetiva y basada en hechos.
-Facilita el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y el servicio de la entidad en la que se desempeña.
-Mantiene la confidencialidad de los asuntos propios o ajenos y no obtiene beneficio personal derivado del manejo de información.
-Preserva la razonabilidad, integridad, formalidad, validez, conservación e inteligibilidad y transparencia de los actos administrativos en los que participa.
-Actúa con transparencia y ética en el marco de la normativa vigente que regula el funcionamiento de la Administración Pública, su organización y su contrato de empleo.
-Resguarda los activos y utiliza los recursos en las condiciones de funcionamiento y prestación, en que le fueron entregados.

Personal de contacto

¿Cuál es el personal de contacto?

Son aquellas personas que en forma permanente o circunstancial mantienen contacto con los destinatarios externos e internos (de otras Unidades Organizacionales). Las acciones de estos servidores influyen en gran medida en la percepción del usuario acerca de la calidad del servicio prestado, constituyen la primera cara visible de la Unidad Organizativa. Es fundamental que el personal de contacto sea cordial y amable, tenga conocimientos del servicio y las competencias necesarias, ya que, si el personal de contacto no genera confianza al cliente en su primera visita, el usuario va a tener una mala impresión de dicha

unidad. En definitiva, el personal de contacto es la cara de la unidad organizativa ante el destinatario del servicio, y quizás el recurso más importante que una organización puede tener.

¿A qué se llama servicio al destinatario?

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece una unidad organizativa con el fin de que el cliente reciba el producto en el momento y lugar adecuado, asegurando su uso correcto. Servicio al destinatario, es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una organización y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los destinatarios del servicio y generar en ellos algún nivel de satisfacción.

El "momento de verdad" o "punto crítico de impresión" es un momento clave en el que el destinatario del servicio se encuentra en posición de emitir un juicio sobre el nivel de servicio que se le proporciona o se le ha proporcionado.

Expectativas del ciudadano.

¿Qué esperan los destinatarios del servicio público?

-Que se les cumpla: la seriedad y la formalidad de la unidad organizativa reportan grandes beneficios para el usuario. Son el punto sobre el que se construye toda buena relación. Las promesas deben cumplirse, el usuario espera que la organización no les mienta ni les falle.

-Sentir confianza: para iniciar una relación con el destinatario es preciso que exista un cierto grado de confianza entre ambas partes.

-Fácil y rápido acceso: el destinatario espera poder estar en contacto con la Unidad Organizativa durante todo el horario laboral de la Administración Pública. Si la relación con el usuario es buena este podrá elegir entre varios canales para acceder a la Unidad Organizativa: página web, atención personal, por teléfono, etc. Lo importante no es el medio sino la posibilidad de acceder siempre que así lo requiera.

-Asesoramiento: el destinatario confía en que la Unidad Organizativa sabrá aconsejarle y guiarle. El destinatario valorará positivamente la información que sea relevante para él y que llegue en el momento oportuno.

Proceso de atención al ciudadano

¿Cómo es el Proceso de Atención a los destinatarios del servicio?

El proceso de atención personal al usuario tiene cuatro etapas esenciales en su desarrollo:

1. Contacto inicial
2. Generación de clima agradable
3. Atención efectiva al usuario
4. Contacto final

1. Contacto inicial:

-Saludo: las primeras impresiones son las más duraderas, determinan si una persona se siente a gusto o no con alguien y en algún lugar. Por ello es realmente importante que se anticipe a saludar. Cuando se saluda al cliente primero, se crea una buena impresión inicial y hace que se sienta considerado.

-Identificación luego del saludo: el cliente desea sentirse atendido por un ser humano y uno de los recursos que más identifica al ser humano es su nombre. En definitiva, es importante que luego del saludo, quien atiende diga claramente: “Mi nombre es Fulano …”.

-Personalizar el contacto (llamarlo por el nombre): una de las maneras más sencillas y eficaces de comunicar a las personas que son importantes consiste en llamarlas por su nombre tan frecuentemente como sea posible. El nombre pone aparte al individuo; lo hace sentir único entre todos los demás.

-Ofrecer ayuda: luego del saludo es necesario ofrecer su ayuda inmediatamente, siempre con una sonrisa sincera. “¿En qué puedo ayudarlo?” “¿Cómo puedo ayudarlo?” “¿Puedo ayudarlo?”, o la fórmula que le resulte más cómoda. No importa tanto el tipo de saludo, lo importante es que su actitud trasmita sinceridad y atención concentrada en el cliente. Es necesario también adoptar una expresión facial distendida y mostrar genuino interés por las necesidades del cliente.

-Actitud de escucha atenta: El destinatario del servicio es en ese momento el centro de atención y así debe percibirlo. Si se está haciendo algo y es posible, se debe dejar inmediatamente. Si la tarea que se está haciendo no puede interrumpirse inmediatamente, debe pedirse disculpas al cliente y solicitarle unos minutos para organizarse. Debe volverse al cliente lo antes posible, establecer contacto visual y agradezca su comprensión.

-Siempre con una sonrisa: una simple sonrisa tiene un poder tremendo para lograr la aceptación en la mente de los usuarios, ya que se vincula siempre con personas positivas, amables, agradables. Por el contrario, una cara dura, con el ceño fruncido, causa de inmediato un rechazo por parte del interlocutor. Por eso, la primera técnica para que el cliente perciba en un funcionario de calidad en el servicio al destinatario, es que muestre, en lo posible, una sonrisa amable al comunicarse con él. Por otro lado, la sonrisa predispone mejor a las personas que vienen con una queja, haciéndose más fácil arreglar las cosas.

2. Generación de clima agradable:

En esta época de informatización, de urgencias, de despersonalización de las relaciones, el cliente siempre aceptará de buen grado un trato cordial. Es más, el destinatario del servicio espera ese “toque personal” en su relación. Es decir, desea que quien lo atiende actúe abierta y amistosamente. Cuando las personas y sus necesidades son reconocidas y atendidas cortésmente por un interlocutor se logra una sensación de bienestar que genera un clima positivo. La regla sería: “Tratar a los demás como uno quiere ser tratado”.

Algunas recomendaciones útiles:

-Proyectar una actitud abierta y dispuesta
-Mostrar una expresión amigable y sincera
-Mirar al cliente a los ojos permanentemente
-Usar un tono de voz cálido y cordial
-Adoptar una postura presentable
-Acercarse corporalmente al cliente sin invadirlo
-Cuidar la apariencia e higiene personal

3. Atención efectiva al destinatario del servicio.

Prestar efectiva atención al destinatario del servicio tiene muchos beneficios como: hacer sentir importante a la persona, indicar que la necesidad de la persona fue percibida y prevenir quejas y reclamos. Elementos a tener en cuenta:

-Repetir puntos importantes (parafrasear): se puede usar frases como: si entendí bien usted desea...; así que usted necesita.... Basta con repetir los puntos más importantes y pedir al usuario que confirme si eso es realmente lo que él dijo. Esto ayuda también a los usuarios que no encuentran la forma de expresar lo que desean decir. Si en la reiteración el destinatario del servicio detecta algún error, lo corregirá rápidamente.

-Reconocer y valorar las necesidades del destinatario: una vez que es reconocida la necesidad, es mucho más fácil manejar la relación y lo que es más importante, darle una solución. Realizar bien este punto permite: promover el reconocimiento, ayuda a centrarse en lo positivo, valoriza a la persona, demuestra que sus logros interesan, signo de que se lo escucha atentamente.

-Hacer contacto visual: mirar a los ojos al destinatario del servicio es especialmente importante cuando éste está explicando alguna situación anormal, o está poniendo alguna queja.

-Escuchar efectivamente: para que la atención al usuario sea óptima y su habilidad de escuchar sea más sólida conviene que tenga siempre en cuenta las siguientes recomendaciones: Dejar de hablar, querer escuchar, concentrarse, mostrar en forma visible que se está escuchando (señales verbales y no verbales), tomarse tiempo para reflexionar, hacer preguntas para aclarar conceptos e ideas, demostrar comprensión, mantener el control de las emociones.

4. Contacto final

Se produce en el momento en que el destinatario de nuestro servicio ha satisfecho la necesidad de información, reclamo o asesoramiento que lo había hecho acercarse hasta el servidor público. La actitud asumida al iniciar el contacto, es igual de importante que para cerrarlo, se debe demostrar el mismo interés y entusiasmo durante todo el tiempo que dure la relación con el usuario.

Todo contacto se debe finalizar con un agradecimiento al destinatario del servicio, saludándolo con simpatía y en forma afectuosa. Además, debe quedar explicito nuestro interés en el usuario, con alguna frase que exprese esa actitud: “Por favor, consúlteme si tiene alguna otra duda” o “Quedo a su disposición para cualquier cosa que necesite”
Frases como “con mucho gusto”, “es un placer”, “no hay de qué”, y decir “muchas gracias” al despedirse del usuario, siguen siendo recursos muy importantes de un servicio de calidad.
Caso especial, la derivación: con cierta frecuencia se atienden usuarios que hacen planteos que no se pueden contestar o manejar. Cuando esto suceda se debe derivar a la persona apropiada. Es de suma importancia que se haga de una manera amable, cortés, que el destinatario del servicio perciba el deseo de ser ayudado.

Calidad de Servicio al Cliente
Son los usuarios quienes, en su mente y su sentir, califican el servicio. Aunque existan indicadores de gestión elaborados dentro de la unidad organizativa para medir la calidad del servicio, la única verdad es que la satisfacción al usuario demuestra que el servicio brindado ha cubierto sus necesidades y expectativas.
Además de conocer qué servicios ofrecer, a qué nivel debe hacerse y cuál es la mejor forma de ofrecerlos, un servicio de calidad incorpora todos los componentes para maximizar la satisfacción en la experiencia del destinatario.
Para elaborar una política de calidad es necesario responder estas preguntas:
¿Qué espera el usuario?, ¿Qué se debe hacer para satisfacerlo?, ¿Qué no se debe hacer?,
¿Cómo expresarse?, ¿Qué hacer ante imprevistos?

Componentes básicos para evaluar la calidad del servicio al cliente:
-**Confiabilidad:** entendida como la capacidad de prestar el servicio prometido con seguridad y correctamente, sin contratiempos ni problemas.
-Credibilidad: hay que demostrar seguridad absoluta para crear un ambiente de confianza, además hay que ser veraz y honesto.
-Comunicación: se debe mantener bien informado al usuario utilizando un lenguaje oral y corporal sencillo que pueda entender.
-Comprensión del destinatario del servicio: se trata de mantener una buena comunicación que permita saber qué desea, cuándo lo desea y cómo lo desea, en un esfuerzo por ponerse en su lugar.
-Accesibilidad: es importante posibilitar el acceso a variada vías de contacto con el cliente, como buzones de sugerencias, quejas y reclamos, tanto en forma presencial como en el sitio web (si se cuenta con él), línea 0800, etc.
-Cortesía: atención, simpatía, respeto y amabilidad del personal.
-Profesionalismo: posesión de las destrezas necesarias y conocimiento de la ejecución del servicio, por parte de todos los miembros de la organización.

-Capacidad de respuesta: disposición de ayudar a los destinatarios del servicio y proveerlos de una asistencia rápida y oportuna.

5) HACIA UNA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EFICIENTES.

La Modernización y la Gestión de Calidad pretenden implementar Políticas Públicas que trasciendan una gestión política de gobierno, generando así una prestación del servicio eficiente, donde se puedan optimizar los recursos y dar respuestas a las necesidades de los ciudadanos.

Para lograr un servicio eficiente, debemos incorporar en la Administración Municipal herramientas de modernización acordes a las exigencias de la sociedad y de las nuevas tecnologías y sumar políticas de calidad que permitan optimizar los procesos. De esta manera podemos brindas más y mejores servicios a todos los capitalinos y las capitalinas.

Estos procesos requieren de organización, integración y coordinación conjunta, así como específicamente de proyectos que, por un lado, permitan desarrollar herramientas para la mejora de la gestión y por otro, requieren de formación, nuevas áreas y equipos de trabajo, orientándose hacia una nueva mirada del trabajo conjunto.

TEMA VI VIOLENCIA DE GÉNERO

1) ¿QUÉ ES LA VIOLENCIA POR MOTIVOS DE GÉNERO?

La violencia por motivos de género es una práctica que viola los derechos humanos y las libertades fundamentales.

La violencia por motivos de género afecta gravemente a mujeres y personas LGBTI+. Se produce cuando sufren algún tipo de discriminación, agresión, hostigamiento o degradación por su identidad de género, expresión de género u orientación sexual.

Violencia contra las mujeres y personas LGBTI+ es cualquier conducta (una acción, un insulto, una actitud, un silencio o una falta de colaboración) que produzca un daño a la persona por el solo hecho de ser mujer o persona LGBTI+. No se trata solo de agresiones físicas.

Nada justifica el ejercicio de la violencia. La víctima nunca es culpable de la violencia que recibe. Si sos mujer o perteneces al colectivo de personas LGBTI+ y sufrís cualquier tipo de violencia, o corrés peligro de sufrirla, tenés derecho a pedir ayuda y protección.

¿EN QUÉ ÁMBITOS OCURRE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES Y PERSONAS LGBTI+?

La violencia puede ocurrir en cualquier espacio público o privado.

En el ámbito de la Municipalidad especialmente interesa saber:

Violencia institucional

Es la ejercida por funcionarios o funcionarias, profesionales, personas que integran fuerzas de seguridad y personal perteneciente a cualquier órgano, ente o institución pública, que obstaculizan o impiden que las mujeres y personas LGBTI+ accedan a políticas públicas y ejerzan sus derechos.

Violencia laboral

Es la discriminación contra las mujeres y personas LGBTI+ en los ámbitos de trabajo públicos o privados, que pone obstáculos a su acceso, ascenso o permanencia en el empleo.

Violencia en el espacio público (“acoso callejero”)

Es la violencia ejercida contra las mujeres y personas LGBTI+ en lugares públicos o de acceso público, como los medios de transporte o centros comerciales.

¿QUÉ TIPOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES Y PERSONAS LGBTI+ EXISTEN?
La violencia contra las mujeres y personas LGBTI+ se puede ejercer de distintas maneras. La ley las protege en todos los casos.

Violencia física
Son las agresiones contra los cuerpos de las mujeres y las personas LGBTI+.
Hay violencia física cuando las golpean, obligan a consumir drogas o alcohol, les tiran cosas.

Violencia psicológica
Son las agresiones que producen un daño emocional, bajan la autoestima y afectan la salud psicológica de las mujeres y personas LGBTI+.
Hay violencia psicológica cuando:
-controlan lo que hacen o deciden
-sobre sus vidas,
-las celan,
-las alejan de sus familias y amistades,
-las amenazan,
-las insultan.
La violencia psicológica puede generar un daño duradero o permanente en la persona víctima, aun cuando no es tan fácil identificar como la violencia física.

Violencia sexual
Sucede cuando a las mujeres y personas LGBTI+ no las dejan elegir si quieren o no tener relaciones sexuales, o la manera en la que quieren tener un contacto sexual.
Hay violencia sexual cuando:
-las violan,
-las acosan,
-las manosean,
-las obligan a tener contactos sexuales de cualquier tipo,
-no respetan su decisión de usar métodos anticonceptivos en la relación sexual.

Violencia económica
Sucede cuando la pareja o la expareja de la mujer o persona LGBTI+, por acción o falta de acción, daña sus bienes, ingresos o economía.
Hay violencia económica cuando:
-les prohíben trabajar,
-las amenazan con echarlas de su casa,
-les manejan la plata que ganan con su trabajo,
-no les pagan la cuota de alimentos para sus hijas e hijos,
-las obligan a tomar decisiones económicas que no quieren, por ejemplo, firmar solicitudes de préstamos,
-les ocultan ingresos económicos del hogar y las excluyen de la planificación económica.

Violencia simbólica
Son todos los signos, imágenes, mensajes e ideas que muestran a las mujeres y personas LGBTI+ en una situación de inferioridad con relación a los hombres y, por eso, contribuyen al trato desigual de las mujeres y personas LGBTI+ y a su discriminación.
Por ejemplo, las publicidades que ponen a la mujer como única responsable del cuidado de la casa, de las hijas e hijos, o de la limpieza.

Femicidio, transfemicidio y travesticidio
El femicidio es la forma más extrema de violencia contra la mujer. Abarca los delitos cometidos por varones que terminan con la muerte de mujeres por motivos de género.
Para la ley argentina, el femicidio, el transfemicidio y el travesticidio son crímenes de odio cometidos hacia cuerpos feminizados por motivos de género.

Micromachismos
Son maniobras sutiles, y muchas veces imperceptibles, de ejercicio del poder en la vida cotidiana, que atentan en diversos grados contra la autonomía y el empoderamiento de las mujeres y personas LGBTI+.
Por ejemplo, decirle a la mujer o persona LGBTI+ que no haga ciertas cosas o excluirlas de la posibilidad de hacerlas por motivo de su género.
Las conductas que se señalan son solo ejemplos.

¿CUÁLES SON LOS DERECHOS DE UNA PERSONA QUE SUFRE VIOLENCIA POR MOTIVOS DE GÉNERO?
Si sufrís violencia por motivos de género, tenés derecho a:
-recibir atención en centros de salud y asistencia social,
-ser escuchada y a que tu opinión sea tenida en cuenta,
-recibir protección judicial urgente, preventiva y gratuita,
-cambiar tu lugar y horario de trabajo,
-hacer la denuncia en cualquier comisaría o unidad judicial cercana a tu domicilio,
-recibir respuesta oportuna y efectiva por parte del Estado y organismos competentes,
-recibir un buen trato y no ser revictimizada,
-pedir que se respete tu intimidad,
-recibir asesoramiento y acompañamiento de una abogada o abogado,
-recibir apoyo económico y acompañamiento integral por parte del Estado para que puedas encarar un proyecto de vida autónomo y libre de violencia,
-exigir que se respeten tus prácticas y manifestaciones emocionales, afectivas y sexuales, ya sea hacia personas del mismo género, de distinto género o ambos,
-expresar tu identidad de género autopercibida y adoptada, y ser tratada y nombrada de esa forma.

2) LEY MICAELA.
Fue promulgada el 10 de enero de 2019. Establece la capacitación obligatoria en género y violencia de género para todas las personas que se desempeñan en la función pública, en los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial de la Nación. Se llama así en conmemoración de Micaela García, una joven entrerriana de 21 años, militante del Movimiento Evita, que fue víctima de femicidio en manos de Sebastián Wagner.
Nuestra Provincia y la Municipalidad de la Ciudad de San Juan se han adherido a esta Ley, por lo que existen capacitaciones constantes a todo nuestro personal, las cuales son obligatorias.

BIOGRAFÍA

-Bidart Campos, Germán – Manual de Derecho Constitucional Argentino, 4ª Ed. Actualizada, Ed. Ediar, Pág. 128.
-Manual de la Constitución Argentina, Ed. De Palma, pág. 63/64.
-Velez Mariconde, Alfredo –Der. Proc. Penal, T° I, Ed. Lerner, pág. 326 y ss.
-Gestión Administrativa-INAP. 2012
-Aristóteles, Política, Ed. Porrúa, México.
-Bauman, Zygmunt, "En búsqueda de la política. Buenos Aires. Fondo de cultura económica. 2001
-Taylor, Peter; "Taylor, Peter Et Al. Geografía Política: Economía - Mundo, Estado - Nación y Localidades". Ed. Trama. Madrid, 2002.
-"Apuntes sobre Adm. Pública y Org. Públicas" del Dir. General de Formación Pública de Chubut.
-Cursos de capacitación de Ingreso y Promoción del Estado de la Provincia de San Juan, Equipo Técnico de Capacitación.
-Manual para Ingresantes del Poder Judicial de la Provincia de San Juan.
-Anónimo (2016). Ley 19.587 Higiene y Seguridad en el Trabajo (versión 2.2). Ciudad autónoma de Buenos Aires, Argentina. Errepar S.A
-Anónimo (2012). Ley 24.557 Riesgo del Trabajo (versión 2.2). Ciudad autónoma de Buenos Aires, Argentina. Errepar S.A