

*El Honorable Concejo Deliberante de la
Municipalidad de Las Varillas
Sanciona con fuerza de
ORDENANZA*

ESTATUTO DEL CIUDADANO
SEGURIDAD Y PARTICIPACION CIUDADANA

Capítulo 1 – Disposiciones Generales

Artículo 1 : El Estado Municipal, en ejercicio de su autonomía institucional, política, administrativa y jurisdiccional, deberá asegurar la plena vigencia de los derechos y garantías reconocidos en la Constitución de la Nación, Constitución de la Provincia, y Carta Orgánica Municipal, y en las leyes y ordenanzas que reglamenten su ejercicio; debiendo promover y asegurar la participación y los controles ciudadanos, la iniciativa privada, la información amplia y oportuna, la transparencia de la gestión pública, la constante rendición de cuentas y la plena responsabilidad de los funcionarios.

Capítulo 2 – Estatuto del Ciudadano

Artículo 2 – Derechos Genéricos del Ciudadano: Todas las personas en la Municipalidad tienen derecho a:

- a) Obtener prestaciones y servicios públicos de calidad y efectivos para satisfacer sus necesidades y en plazos adecuados.
- b) Tales prestaciones y servicios deberán ejecutarse mediante métodos y tecnologías modernos, centrados en la satisfacción del ciudadano y darán ayuda -de manera equitativa- a quienes más lo necesiten.
- c) Exigir un número de identificación ó registro por cada trámite administrativo que inicie.
- d) Manifestar su queja ante la prestación ó servicio que recibe, sin temor a represalia alguna, y a exigir una respuesta documentada a su reclamo.
- e) Expresar su opinión secreta sobre la calidad de la atención que recibió en la gestión de su trámite, a cuyo fin se habilitaran urnas en diversas áreas de la administración y en la vía pública.
- f) Requerir, en general, el cumplimiento de los deberes que se especifican como obligaciones de los empleados, de las reparticiones, áreas u oficinas del Estado Municipal.

Artículo 3 – Derechos a la Educación: Todas las personas en la Municipalidad tienen derecho a petitionar el estricto cumplimiento de las obligaciones inherentes al Estado Municipal en relación a la educación, y a solicitar al Poder Ejecutivo Municipal que interceda ante el Estado Provincial para que este último de cumplimiento a las obligaciones relativas a su competencia.

Artículo 4 – Derechos a la Salud: Todas las personas en la Municipalidad tienen derecho a:

- a) Recibir atención médica adecuada en los hospitales públicos cuando careciera de seguro u obra social y se encontrara desempleado.
- b) Recibir atención de emergencia cuando lo requiera y necesite.
- c) Conocer el nombre, apellido, cargo y función de los profesionales de la salud que lo atiendan.

- d) Obtener información adecuada de sus derechos en cuanto paciente y como ejercerlos.
- e) Recibir tratamiento médico sin distinción de raza, credo, sexo, nacionalidad, capacidad diferente, orientación sexual, ideología ó fuente de pago.
- f) Recibir atención eficiente y respetuosa en un ambiente limpio y seguro, sin restricciones innecesarias.
- g) Respeto a su intimidad mientras permanezca en el hospital público y a que se trate, confidencialmente, toda la información y documentos sobre su estado de salud.
- h) Recibir información completa sobre el diagnóstico, tratamiento y pronóstico de su enfermedad, en lenguaje sencillo y entendible, siempre que ello no altere su equilibrio psicosocial.
- i) Negarse a ser examinado por personas que no acepte por razones justificadas, salvo caso de riesgo vital inmediato.
- j) Recibir la información necesaria para autorizar, con conocimiento de causa, todo tratamiento que pretenda aplicársele. Tal información deberá contener posibles riesgos y beneficios.
- k) Participar en las decisiones relacionadas con su tratamiento y a solicitar al Hospital la entrega documentada del plan terapéutico a observar luego del alta médica.
- l) Negarse a recibir tratamiento y a que se le expliquen las consecuencias de ésa negativa, sin perjuicio de las medidas que corresponda adoptar frente a patologías que impliquen riesgo cierto para la sociedad.
- m) Revisar su historia clínica y obtener una copia documentada de la misma.
- n) Obtener información integral -en forma documentada- sobre investigaciones científicas que se le propongan y, en su caso, negarse a participar en ellas.

Artículo 5 – Derechos a la Solidaridad: Todas las personas en la Municipalidad tienen derecho a:

- a) Recibir información sobre los programas asistenciales y sociales que implemente el Estado Municipal para aquéllos comprendidos en los grupos sociales más vulnerables, como niños, adolescentes, personas con capacidades diferentes, mujeres jefas de familia, ancianos y desocupados.
- b) Requerir el acceso a los programas, lo que deberá concretarse mediante reglas técnicas de equidad y solidaridad, transparentes, sin discriminación alguna ni utilización política por parte del funcionario a cargo del mismo.
- c) Recibir asistencia directa cuando se encontrare en situación de carencia extrema y que no pueda satisfacer sus necesidades básicas ó se encuentre en situación de emergencia social frente a desastres naturales ó provocados,

Artículo 6 - Deberes del Estado Municipal: Las funciones, prestaciones y servicios del Estado Municipal se sujetarán a los siguientes principios:

- a) Calidad: Deberán elaborarse estándares precisos y documentados de calidad y rendimiento para todos aquéllos servicios que se presta a la sociedad, evaluar periódicamente sus niveles de cumplimiento y revisarlos -sobre la base de criterios objetivos- para adecuarlos a las nuevas necesidades y -teniendo como meta- una mejora progresiva y sostenida.
- b) Información y Transparencia: Deberá suministrarse toda la información disponible en lenguaje simple, preciso y de fácil acceso sobre la gestión y servicios existentes, criterios de admisión, trámites que deben realizarse, estándares de calidad, desempeño, plazos, costos, y funcionario responsable.
- c) Participación: Deberá propiciarse la participación del ciudadano y arbitrar los medios para recibir y procesar -en forma orgánica y permanente- las opiniones y evaluaciones de los usuarios, ponderando las críticas y recomendaciones en las

decisiones que se adopten sobre dichos servicios. A tal fin -entre otros- se introducirá un mecanismo de audiencias públicas, encuestas y consultas a asociaciones de usuarios.

- d) Cortesía y Espíritu de Colaboración: Deberá prestarse un servicio atento, amable, cortés y sensible, respetando la privacidad y dignidad del ciudadano, y observando especial atención a quienes mas necesitan. Todos los empleados, agentes y funcionarios relacionados directamente con la atención al público, deberán estar identificados claramente mediante una credencial visible en la cual se indicará su nombre y apellido, número de legajo y repartición a la que sirve.
- e) Corrección de Fallas: Deberá darse una explicación detallada, solicitarse disculpas y -en forma rápida y efectiva- subsanarse cualquier error ó falla.
- f) Eficiencia: Deberá observarse claridad, celeridad, fácil seguimiento en los procedimientos administrativos, eficacia, economía y una permanente evaluación de los resultados obtenidos en función de los estándares establecidos.

Artículo 7 - Principio de Operatividad: Los derechos del ciudadano y los deberes del Estado Municipal establecidos en esta ordenanza son de aplicación operativa, excepto que su reglamentación resulte imprescindible. Su incumplimiento ó violación se considera falta grave del agente, empleado ó funcionario público que la comete -pasible de la máxima sanción prevista en la normativa vigente- y genera responsabilidad estatal ante el ciudadano afectado.

Artículo 8 - Derechos de los usuarios de los Servicios Públicos: Todos los usuarios de los servicios públicos -sin perjuicio de los establecidos en la legislación general o específica- gozan de los siguientes derechos:

- a) Exigir la prestación de los servicios de acuerdo a los niveles de calidad y eficiencia establecidos en el contrato o título habilitante de la prestación.
- b) Suscribir el contrato de suministro del servicio con el prestador, si el mismo fuere de carácter domiciliario.
- c) Recibir información general -en forma útil, precisa y oportuna- sobre los servicios ofrecidos por el prestador, para el ejercicio adecuado de sus derechos como usuarios.
- d) Efectuar sus reclamos ante el prestador por deficiencias del servicio y recurrir ante la autoridad regulatoria en caso de no recibir respuesta adecuada.
- e) Exigir al prestador que haga conocer con antelación el régimen tarifario aprobado y sus modificaciones vigentes.
- f) Reclamar por los daños y perjuicios sufridos como consecuencia de fallas en la prestación de los servicios.

Artículo 9 - Deberes de los Usuarios: Todos los usuarios públicos y privados tienen los siguientes deberes:

- a) Pagar puntualmente la tarifa por la prestación del servicio.
- b) Realizar a su costa las instalaciones domiciliarias internas y mantenerlas en buen estado, permitiendo su inspección por el prestador.
- c) Conectarse legalmente a las redes domiciliarias, cuando el prestador ponga a su disposición los respectivos servicios.
- d) Hacer un uso racional del servicio.

Artículo 10 - Oficinas de Reclamos: Los prestadores deberán habilitar una oficina atendida por personal especializado a los fines de evacuar consultas y recibir los reclamos de los usuarios.

Capítulo 3 – Seguridad y Participación Ciudadana

Artículo 11 – Derechos a la Seguridad: Todas las personas en la Municipalidad tienen derecho a:

- a) Conocer el nombre, apellido y cargo del funcionario municipal que lo atienda en cualquier llamado ó requerimiento de seguridad.
- b) Recibir tratamiento confidencial y reservado de la información sobre actividades ilícitas y contravencionales llegadas a su conocimiento y que suministre a la autoridad.
- c) Recibir información sobre el estado de las causas contravencionales en las que tuviera un interés legítimo.
- d) Requerir instrucción con relación a normas contravencionales.
- e) Solicitar asesoramiento al área competente en materia de prevención de accidentes de tránsito.
- f) Proponer soluciones a los problemas de seguridad en general sin necesidad de acreditar representividad alguna, y a conocer los resultados de las evaluaciones realizadas sobre las propuestas.
- g) Participar en los Consejos de Seguridad Ciudadana.

Artículo 12 – Definiciones: Todas las personas en la Municipalidad tienen derecho a la "seguridad pública", la que constituye uno de los valores supremos de la sociedad cuya vigencia se alcanza dentro del estado de derecho, mostrándose como el goce y pleno ejercicio por parte de la sociedad municipal de las libertades, derechos y garantías constitucionalmente consagradas. Asimismo, comprenderá como "participación ciudadana" para la seguridad pública a todas las acciones de colaboración a su logro, de procedencia individual, vecinal e institucional que el Municipio reconozca y admita como propias del sistema.-

Artículo 13 – Programa: Créase en el ámbito del Poder Ejecutivo Municipal, el "Programa de Seguridad y Participación Ciudadana", que tendrá los siguientes objetivos:

- a) El desarrollo de las estrategias sociales, educativas, culturales, organizativas y toda otra que, con la participación de los distintos sectores de la comunidad, tiendan a modificar las condiciones que impulsan a los actos ilícitos y contravenciones.-
- b) Apoyo a las iniciativas y acciones de prevención de actos ilícitos y contravenciones que los vecinos o instituciones de bien público realicen, en tanto respondan a los fundamentos de seguridad ciudadana de este proyecto.-
- c) Apoyo a las políticas sociales específicas que tiendan a modificar las condiciones adversas de comunidades o barrios identificados como críticos en la generación de riesgo delictivo.-
- d) Información y elaboración de modelos y estrategias sociales para la prevención de actos ilícitos, contravenciones y seguridad ciudadana.-
- e) Coordinación de acciones y funciones con el Gobierno de Córdoba y de la Nación.

Artículo 14 – Participación Ciudadana: El Programa prevé la constitución de participación ciudadana para la prevención de actos ilícitos, contravenciones y seguridad integrada por representantes de instituciones gubernamentales y no gubernamentales y por todo ciudadano o que por su actividad pueda favorecer las estrategias y las acciones sobre prevención del delito.-

Artículo 15 - Consejo Municipal de Seguridad Ciudadana: Créase el Consejo Municipal de Seguridad Ciudadana, que tendrá funciones deliberativas y de

asesoramiento del Poder Ejecutivo Municipal y de los demás órganos públicos con jurisdicción sobre los asuntos de competencia del Consejo. El Consejo estará presidido por el Intendente Municipal, o por quien éste designe, e integrado por representantes del Concejo Deliberante, Iglesia Católica, Policía de la Provincia, Cuerpo de Bomberos Voluntarios, Establecimientos Educativos, Instituciones No Gubernamentales, y todas aquellas personas, profesionales y técnicos que designe el Poder Ejecutivo, que faciliten la instrumentación de objetivos y políticas fijados en la presente ordenanza. Las funciones de los consejeros serán ad-honorem, durando en sus cargos un año, siendo reelegibles.-

Artículo 16 - Sedes: Las reuniones se realizarán en locales municipales, escuelas, comisarias, centros vecinales, clubes de la zona, o todo lugar que favorezca la participación de los ciudadanos y que disponga el Poder Ejecutivo.

Artículo 17 - Funciones del Consejo: El Consejo de Seguridad Ciudadana tendrá los siguientes deberes y atribuciones:

1.- Redactar la Carta de Acciones Posibles donde se planifiquen el tipo, la intensidad y el alcance de las estrategias de participación ciudadana para la seguridad pública a implementar.-

2.- Levantar y llevar actualizado el mapa de riesgo delictivo y contravencional crítico que orientará las propiedades de colaboración civil.-

3.- Desarrollar actividades de colaboración con la Policía de la Provincia para prevenir delitos y mejorar la seguridad ciudadana. Entre tales actividades podrán incluirse la instrumentación de servicios de alerta ante el peligro de delitos y contravenciones, la confección, distribución e instrucción en el uso de guías de prevención de delitos y contravenciones, la organización de grupos de vecinos para asesorar en materia de seguridad de aberturas e ingresos a domicilios, para inspeccionar la iluminación de la vía pública, para inspeccionar situaciones de terrenos y casas abandonadas que requieran el desmalezamiento o cerramiento para detectar la vulnerabilidad de los establecimientos escolares ante los posibles accesos delictuales y contravencionales, para observar, para detectar actos de vandalismo, entre otras. Cuando de dichas irregularidades surgieran situaciones o conductas que constituyan irregularidades, faltas o delitos, las mismas deberán ser puestas en conocimiento de las autoridades municipales, policiales o judiciales pertinentes.-

4.- Constituir una Comisión de aportes encargada de obtener y administrar recursos obtenidos en forma solidaria para realizar tareas de reafirmación de la seguridad pública. Todo movimiento de este tipo será registrado en libros rubricados por el Poder Ejecutivo Municipal y, mensualmente, será comunicado a la vecindad mediante avisos y rendiciones de cuentas exhibidos en forma pública.-

5.- Implementar estrategias y programas que promuevan y favorezcan la participación ciudadana en el control de las actividades desarrolladas por la fuerza policial, en particular las referidas a la evaluación social de los resultados alcanzados en la reducción del crimen y la violencia, la recepción de quejas de los ciudadanos contra el accionar policial y el monitoreo del respeto de los derechos humanos en el comportamiento de los efectivos policiales.-

6.- Organizar cursos de capacitación de líderes comunitarios y, también, cursos para efectivos policiales municipales y provinciales que faciliten las tareas de participación de los ciudadanos en la prevención de delitos y contravenciones.-

7.- Llevar adelante toda otra iniciativa, programación y ejecución de acciones que se ajusten al espíritu de la presente norma orgánica y sean coadyudantes a la prevención de delitos y contravenciones, y reducción de la violencia mediante la participación ciudadana.-

8.- Asesorar al Poder Ejecutivo acerca de las medidas que pondrán en ejecución.-

9.- Trabajar en el armado de estrategias de afirmación de la seguridad pública a partir de la participación ciudadana.-

10.- Elaborar programas de evaluación y control de gestión del desenvolvimiento de la participación ciudadana para la seguridad pública.-

11.- Organizar reuniones con sectores específicos de la sociedad a los fines de analizar y someter a la crítica el desarrollo de las políticas aplicadas y recibir nuevas sugerencias y proyectos.-

12.- Elaborar medidas prioritarias a tomar, compatibles con la presente ordenanza, tendientes a reducir y evitar la victimización de niños, adolescentes y ancianos.-

13.- Organizar jornadas, congresos, seminarios, disertaciones de profesionales y especialistas en temas sobre la cuestión; llamar a concursos y solicitar estudios sobre asuntos específicos, atinentes a la elaboración de publicaciones, boletines informativos, estudios y análisis enfocados a la prevención de delitos y a la participación ciudadana en la seguridad pública.-

14.- Organizar campañas de divulgación dirigidas a la concientización y culturización de los deberes ciudadanos implícitos en las disposiciones del Código Penal y de las Normas Contravencionales, particularmente acerca de la omisión de denuncia de la comisión de delito y de actos de compra, venta, guardas y ocultamientos de efectos sustraídos por terceros.-

15.- Redactar folletería a distribuir y acordar charlas y clases en establecimientos educativos.-

Artículo 18 – Seguridad Todo el Tiempo: El Poder Ejecutivo deberá, en la medida que se lo permitan sus posibilidades presupuestarias, disponer de personal municipal para que vele por el absoluto control y cumplimiento de las disposiciones municipales en vigencia durante las veinticuatro horas del día.

Artículo 19: Comuníquese al Poder Ejecutivo.-

ORDENANZA N° 23/00

FECHA DE SANCIÓN 29/03/2000.

PROMULGADA POR DECRETO N° 190/00 CON FECHA:03/04/2000.