

Trabajo Práctico 1

Identificar un máximo de tres tipos de ciudadanos¹ a los que le presta servicios su unidad organizacional más cercana (area, sector, programa, departamento, subdirección, dirección, ...)

A.- BENEFICIARIO: El ciudadano es altamente dependiente de este beneficio y el proveedor es monopólico. Ej.: Subsidio por Desempleo, para Alimentos o Cobertura Médica (indigentes).

B.- CONSUMIDOR: Puede tener algún grado de elección dentro de varios servicios públicos o privados, pero sigue siendo altamente dependiente del mismo. El servicio es generalmente personalizado, Ejemplo: salud y educación.

C.- PROSUMIDOR (Proveedor y consumidor): El ciudadano puede ser a la vez proveedor del mismo servicio que recibe directamente Ejemplo: adultos que trabajan en una cooperadora escolar en donde envía sus hijo a estudiar.

D.- USUARIO: Aquí el ciudadano no tiene otra alternativa de prestación del servicio, aunque no es tan dependiente del mismo. En general el usuario no es personalizado. Ejemplo: Visitante de parques públicos, paseos, plazas, bibliotecas, etc.

E.- COMPRADOR: En este caso, existe un pago directo por la prestación del servicio. El proveedor es frecuentemente monopólico y genera una alta dependencia sobre sus destinatarios. Ejemplo: organismos prestadores de servicios básicos (gas, electricidad, agua, telecomunicaciones, correo, etc).

F.- CONTRIBUYENTE: El ciudadano tiene obligaciones legales por las cuales debe realizar presentaciones, pagos y/o contribuciones impositivas. Espera un servicio de asistencia efectiva para poder cumplir con sus compromisos. Ejemplo: pago del impuesto a las Ganancias, Impuesto Automotor, etc.

G.- REGULADO: El ciudadano está sujeto a regulaciones e inspecciones periódicas, las que tienen un impacto significativo en sus operaciones. Tiene, además, obligaciones legales que respetar. Ejemplo: empresas de transporte de pasajeros, compañías de seguros, etc. también personas o entidades reguladas por normas medioambientales, etc.

Repartición:	unidad organizacional:	
1.-	2.-	3.-

¹Clasificación extaída del Manual para el Analisis, Evaluación y Reingeniería de Procesos en la Administración Pública. Gestión Pública. 2006