

## LEY B N° 4126

**Artículo 1º** - Créase en el ámbito de la Provincia de Río Negro el Programa Provincial de Carta Compromiso con el Ciudadano.

**Artículo 2º** - El Programa Provincial de Carta Compromiso con el Ciudadano tiene por objeto la instrumentación de compromisos de servicio por parte de los organismos públicos provinciales prestadores directos, donde se transparenten las condiciones y modalidades operativas de las prestaciones así como los derechos que con relación al tema, asisten a los ciudadanos.

**Artículo 3º** - A través del Programa Provincial de Carta Compromiso con el Ciudadano se debe lograr una mayor receptividad y mejor respuesta del Estado a las necesidades y prioridades de los ciudadanos en lo referente a la prestación de los servicios a su cargo, estableciendo los principios y criterios generales que propendan a la mejora de la calidad de los mismos y reafirmando los derechos de los que goza el ciudadano frente a la Administración Pública Provincial, a saber:

- a) DERECHO a obtener información clara, veraz y completa sobre las actividades desarrolladas por la Administración Pública Provincial.
- b) DERECHO a ser asesorado sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en sus actuaciones ante la Administración.
- c) DERECHO a ser tratado con el máximo respeto y deferencia por las autoridades y por el personal al servicio de la Administración Pública Provincial.
- d) DERECHO a conocer el estado de tramitación de las actuaciones administrativas en las que tenga la condición de interesado y a obtener copias de los documentos contenidos en ellas.
- e) DERECHO a identificar a las autoridades y personal que tramitan los procedimientos y a responsabilizarlas cuando legalmente corresponda.
- f) DERECHO a obtener copia sellada de los documentos que presente y a no presentar aquellos no exigibles de acuerdo con la normativa vigente.
- g) DERECHO a acceder a los registros y archivos públicos con las limitaciones legalmente establecidas.
- h) DERECHO a hacer presentaciones administrativas en los procedimientos en los que tenga la condición de interesado, las que deben ser evaluadas por la administración al dictar resolución, en los términos establecidos por la legislación vigente.
- i) DERECHO a que la Administración dicte resolución expresa ante sus peticiones, solicitudes o denuncias.
- j) DERECHO a presentar quejas por la omisión de trámites o retrasos en los procedimientos en los que sea interesado y a reclamar ante cualquier desatención o anomalía en el funcionamiento de los servicios de la Administración Pública Provincial.

**Artículo 4º** - Sin perjuicio de lo que determine la autoridad de aplicación, son principios rectores del presente Programa:

- a) Igualdad: el suministro de servicios públicos se rige por el principio de igualdad de derechos de los usuarios. El acceso y las reglas que rigen las relaciones entre los usuarios y los prestadores de servicios públicos deben garantizar condiciones de igualdad, sin discriminación de ningún tipo.

- b) Imparcialidad: las unidades organizativas alcanzadas por la presente, deben basar su comportamiento respecto a los ciudadanos en criterios de objetividad, justicia e imparcialidad. Las normas que regulan las condiciones generales y específicas de prestación de los servicios públicos son interpretadas respetando esta obligación.
- c) Continuidad: debe garantizarse la continuidad de la prestación de los servicios considerados esenciales.
- d) Participación: los usuarios y beneficiarios de servicios de atención al público deben contar con mecanismos de participación adecuados a cada caso, a fin de garantizar y proteger el derecho a una correcta prestación.
- e) Derecho a la información: los usuarios y beneficiarios de servicios comprendidos en el presente programa deben contar con la posibilidad de tener un efectivo acceso a la información en las condiciones que establece la normativa vigente.
- f) Calidad: las organizaciones alcanzadas por el presente Programa deben tender en la medida de sus posibilidades a la efectiva satisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios a su cargo, dando cuenta de las iniciativas que pongan en marcha a tal efecto.
- g) Transparencia: Los organismos prestadores de servicios a los ciudadanos en tanto tales, deben realizar la publicidad de su gestión, en cuanto a conocer qué puede razonablemente esperarse en cada caso, como garantía de efectividad y eficiencia en la asignación de sus recursos humanos, económicos y financieros.

**Artículo 5º** - En virtud de los principios rectores consignados en el artículo 4º cada organismo prestador de servicios debe cumplir con las siguientes pautas de aplicación:

- a) Informar a los usuarios sobre la naturaleza, contenido, características y formas de prestación de los servicios que brinda el organismo y los requerimientos para acceder a los mismos.
- b) Determinar los niveles o estándares de calidad actuales en la provisión de los servicios que se suministran a los usuarios y las metas cuantificables para su desempeño futuro.
- c) Establecer un sistema de monitoreo y evaluación del cumplimiento de los estándares sobre la base de un conjunto homogéneo de indicadores.
- d) Realizar una amplia difusión de los resultados, en un lenguaje claro y accesible para el conjunto de la población.
- e) Establecer un sistema de quejas y reclamos, así como mecanismos de compensación por errores injustificados o incumplimiento de los compromisos asumidos.
- f) Establecer mecanismos de consulta a los usuarios acerca de los servicios que aquellos demanden, sus sugerencias y opiniones para la mejora de los mismos.

**Artículo 6º** - Las disposiciones de la presente son de aplicación en todo el Sector Público Provincial, especialmente en aquellas áreas cuyas funciones consisten en la prestación de servicios a la ciudadanía como una de sus actividades fundamentales. A tal efecto se entiende por Sector Público Provincial:

- a) Administración Central, entendiéndose por esto el Poder Ejecutivo y el Poder Legislativo, también los Organismos Descentralizados, que dependiendo de los poderes antes mencionados tengan directa relación con el público.
- b) Empresas y sociedades del Estado Provincial que abarca a las empresas del Estado, las sociedades del Estado, las sociedades anónimas con participación

estatal mayoritaria, las sociedades de economía mixta y todas aquellas otras organizaciones empresariales donde el Estado Provincial tenga participación mayoritaria en el capital o en la formación de las decisiones societarias.

- c) Entes Públicos excluidos expresamente de la Administración Provincial, que abarca a cualquier organización estatal no empresarial, con autarquía financiera, personería jurídica y patrimonio propio, donde el Estado Nacional tenga el control mayoritario del patrimonio o de la formación de las decisiones, incluyendo aquellas entidades públicas no estatales donde el Estado Nacional tenga el control de las decisiones.
- d) Fondos Fiduciarios integrados total o mayoritariamente con bienes o fondos del Estado Provincial.
- e) Invitar a los Municipios rionegrinos a adherir al Programa.

**Artículo 7º** - Los Entes Reguladores de servicios públicos concesionados o prestados por terceros, pueden acordar con las prestadoras la adhesión de las mismas al Programa.

**Artículo 8º** - A los efectos de la aplicación de la presente, se consideran servicios a los ciudadanos a las prestaciones que el Estado brinda, por sí o por terceros, a los particulares, grupos de ellos o personas jurídicas, a fin de satisfacer sus necesidades, en virtud de las responsabilidades y competencias que le son propias.

**Artículo 9º** - A efectos de establecer los lineamientos generales, criterios, pautas y modalidades para la implementación del Programa Provincial de Carta Compromiso con el Ciudadano, el Poder Legislativo y el Poder Ejecutivo constituirán una Comisión bipartita que se abocará a la redacción de los mismos. Será función excluyente de la Comisión:

- a) Diseñar los lineamientos.
- b) Supervisar la implementación del Programa.
- c) Establecer los acuerdos con los organismos involucrados con relación a los alcances de la implementación del Programa y el cronograma para su ejecución.

**Artículo 10.-** Sin perjuicio de lo que determine la Comisión bipartita, una vez establecidos los lineamientos generales, la autoridad de aplicación debe constituirse en el ámbito del Consejo Provincial de la Función Pública y sin perjuicio de lo que determine la reglamentación respectiva, su función principal es la de implementar el Programa.

**Artículo 11.-** Se crea el Consejo Consultivo del Programa Provincial de Carta Compromiso con el Ciudadano, a los efectos de contar con una instancia de consulta, asesoramiento y seguimiento independiente de los avances del mismo.

**Artículo 12.-** La composición, funcionamiento y designación de los miembros del Consejo Consultivo es establecida por la autoridad de aplicación en la reglamentación que se dicte al respecto.

**Artículo 13.-** La autoridad de aplicación especifica los métodos y sistemas de control para evaluar particularmente a cada organismo que esté comprendido en la presente, atendiendo a sus características propias, no obstante esto, son elementos comunes a todos ellos, los siguientes:

- a) Análisis de los resultados obtenidos en la evaluación del desempeño efectivo del servicio, contrastándolos con los compromisos asumidos para el período bajo consideración.
- b) Justificación de los desvíos o posibles incumplimientos que pudieran presentarse.
- c) Metodología utilizada y resultados obtenidos en las consultas efectuadas a los usuarios y beneficiarios del servicio para el período bajo análisis.
- d) Propuestas y alternativas para superar las dificultades encontradas en el período en consideración.
- e) Proyección de los objetivos, niveles o estándares de servicios para el ejercicio inmediato posterior.

**Artículo 14.-** La autoridad de aplicación en su carácter de responsable de la implementación del Programa eleva un informe de avance global del mismo sobre la base de los informes presentados por los distintos organismos, a fin de que establezca las medidas que considere pertinentes para su perfeccionamiento y haga público, conforme a lo estipulado en el artículo 13 de la presente, los resultados obtenidos por los organismos involucrados.

**Artículo 15.-** A efectos de hacer eficaces las correcciones, en el caso que correspondan, así como fortalecer los aciertos para afirmarse en las estrategias implementadas, todo organismo alcanzado por las disposiciones de la presente debe emitir informes de gestión en períodos trimestrales.

**Artículo 16.-** El gobierno puede, a través de la autoridad de aplicación, implementar algún tipo de reconocimiento o distinción al organismo, empresa, o cualquier ente alcanzado por la presente que se destaque en el logro o superación de las metas pautadas en el ejercicio del programa.

**Artículo 17.-** Atento a las características del presente Programa se deja establecido que la autoridad de aplicación puede celebrar convenios de complementación y de intercambio de información con la Subsecretaría de la Gestión Pública de la Jefatura de Gabinete de Ministros en cuanto al seguimiento, análisis, evaluación y estrategias de actualización del Programa.