FUNDAMENTOS

PROGRAMA PROVINCIAL DE CARTA COMPROMISO CON EL CIUDADANO

Indudablemente la Provincia de Río Negro, al igual que el resto de las provincias de nuestro país, a partir del nuevo escenario planteado, tanto a nivel nacional como internacional, no sólo tiene la posibilidad de mirar la realidad desde otro punto de vista sino que tiene la responsabilidad de ir adecuando sus acciones de gobierno en función de este cambio, que a priori se presenta como radicalmente distinto.

Dentro de este marco, es responsabilidad de los poderes públicos, propender al fortalecimiento de las capacidades de gestión en las funciones indelegables del Estado y el acceso por parte de la población a la información respecto de dichas actividades. Asimismo, consolidar la transparencia y la modernización de la actividad estatal.

Una respuesta válida es el Programa Provincial de Carta Compromiso con el Ciudadano.

Sus objetivos principales serán: 1) LOGRAR UNA ADMINISTRACIÓN RECEPTIVA A LAS DEMANDAS DE LOS CIUDADANOS, es decir, una Administración que potencie los derechos de los ciudadanos a ser escuchados, informados, respetados y a recibir una respuesta o solución cuando existen problemas en la prestación de los servicios y 2) FORTALECER LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL ESTADO, acercándolos a lo que esperan y necesitan los ciudadano.

El programa se formaliza mediante la firma de un documento denominado "CARTA COMPROMISO CON EL CIUDADANO", que emiten las máximas autoridades del organismo que adhiera al programa.

Dicha carta, es el punto de partida para el proceso de mejora que se pone en marcha en el organismo y elemento central del programa, es un instrumento público en el que la organización:

- explicita a los ciudadanos los servicios que presta y las formas de acceder a ellos,
- enuncia sus derechos y obligaciones,
- fija niveles de calidad (estándares de prestación) en cada uno de los servicios que brinda,

- fija los mecanismos para la realización de las quejas y sugerencias,
- define acciones para mejorar el servicio establece formas para hacer participar al ciudadano en sus procesos decisorios.

Si este texto se estuviera redactando en el año 1995 ó 1996 seguramente tendríamos que apelar a la vocación de una ciudadanía ávida de encontrar una salida a una realidad angustiante reflejada en la imposibilidad de generar cualquier acto que no estuviera íntimamente ligado con la supervivencia, porque el país real, el que no se dibuja en un panel de acciones de la Bolsa o en las pizarras de los plazos fijos de las entidades bancarias, se empezaba a caer a pedazos.

La provincia de Río Negro no sólo no era ajena a esa realidad sino que luchaba a brazo partido, con todos sus actores comprometidos en la desigual batalla por salvar algo de la idea de Estado que habían acuñado todos los demócratas contra un poder central despiadado que sólo miraba hacia afuera y desguazaba todos los instrumentos que hacen y hacían a la buena gestión de gobierno: privatizaciones dudosas, tercerizaciones innecesarias, liquidaciones para favorecer a empresas privadas amigas, etc., y toda una innumerable sucesión de acciones que hoy están en su gran mayoría cuestionadas por el grueso del pueblo, cuando no, están dirimiéndose en los tribunales con funcionarios involucrados, desde la mala administración, pasando por el enriquecimiento ilícito y concluyendo en juicios penales y políticos.

Este planteo no es antojadizo y mucho menos interesado pero es insoslayable para entender qué realidad vivíamos y frente a qué nuevas expectativas estamos parados, es decir, estábamos comprometidos con la supervivencia, hoy estamos comprometidos con un futuro que no se queda en esperanzador sino que genera los espacios para mejorar la administración, adaptar las estructuras a los nuevos requerimientos de una población que además de estar ávida de nuevas propuestas, está reclamando del gobierno (de todos los niveles de gobierno) un cambio en las condiciones ya que ello supone no un nuevo contrato social pero sí un nuevo pacto que lo vincule con una idea de gobierno que dé respuestas a sus requerimientos porque el ciudadano hoy quiere cumplir y quiere que le cumplan.

En este plano es innegable el valor que supone mejorar los canales de atención, los canales de comunicación y, en definitiva, las ventanillas por las cuales el ciudadano común se vincula con el Estado.

Lo importante es dejar en claro que este proyecto pretende involucrar al Gobierno con la ciudadanía, no desde lo conceptual o ideológico sino desde lo operativo ya que la idea es poner en marcha mecanismos que permitan la modernización de la gestión del Estado pero abordando lo cotidiano, esa batalla permanente que libra el ciudadano común con la burocracia que, bien entendida tiene que existir para allanarle el camino a cualquier vecino y no que se convierta en la pared que lo aleje y por el cual termina creyendo que las cosas están estructuradas así para perjudicarlo, para perjudicar a todos en un supuesto gran negociado en el cual el único que gana es el gobernante y su séquito.

El antecedente más antiguo y que hoy tiene más vigencia que nunca es la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos N° 19.549, reglamentada por el Decreto N° 1759/72 que establece los mecanismos por los cuales los ciudadanos pueden plantear sus reclamos ante la Administración, por actos de la misma, así como del cumplimiento de los plazos, simplificación de trámites y derechos reconocidos a los interesados en esta materia.

En el Decreto Nro. 237/88, se establece el reordenamiento de las unidades de atención al público de la administración pública nacional. Se determina un horario mínimo común de atención al público. Se adoptan los recaudos pertinentes para que el público disponga de toda la información necesaria para efectuar sus trámites. Se crean medidas para desarrollar mecanismos que contribuyan a simplificar los procedimientos administrativos.

Sucesivamente los decretos 837/88, 959/88 y 2476/90 establecieron las pautas a las cuales se debía atener la Administración Pública Nacional en materia de atención e información al público y la capacitación de los agentes con responsabilidad en dichas tareas.

Es decir que todas estas disposiciones nos ponen en el escenario de un genuino intento por modernizar la gestión pública desde la perspectiva nacional con criterios racionales.

Llegado este punto es nuestra obligación plantearnos qué camino queremos tomar en la Provincia de Río Negro, por un lado la posibilidad de adherir al programa nacional "Carta Compromiso con el Ciudadano" que funcionando en el ámbito de la Subsecretaria de la Gestión Pública de la Jefatura de Gabinete de Ministros posee todos los instrumentos para asesorar a la provincia en la puesta en marcha de este Programa; por otro lado, y es un poco la propuesta de este proyecto, avanzar en definiciones que tienen que ver con el perfil de provincia que tenemos y al que queremos llegar, entendiendo las singularidades y las características propias de una provincia pequeña a mediana en términos de PBI pero

"continente" a la hora de analizar su geografía, sus regiones, las potencialidades y reales perspectivas de desarrollo en un contexto de incentivo a la puesta en marcha de todos sus recursos, y en esto hacemos especial hincapié en el recurso humano, no como variable económica sino como eje central de las acciones que apunten a un Estado de Bienestar.

Dicho esto podemos articular la experiencia nacional y de algunos organismos que han adherido al Programa, adaptando y promoviendo todas las acciones que sienten las bases de un Programa Rionegrino de Carta Compromiso con el Ciudadano, para ello habrá que ir desagregando por áreas de gobierno para esclarecernos cómo deberán ser los pasos que nos lleven a la obtención de los logros perseguidos.

No obstante, antes que nada es importante aclarar cuál es el contexto donde debe insertar esta iniciativa.

Se encuentra afincada la idea que todo lo que tiene que ver con la Administración Pública siempre está condicionado a un perverso sistema burocrático que todo lo lentifica, todo lo complica y que da como resultado final un engorroso sistema que desalienta al ciudadano a comprometerse con el Estado desde sus responsabilidades como contribuyente y al mismo tiempo como actor principal (no hay que olvidar que los gobiernos son sólo depositarios del poder conferido por los ciudadanos).

Así que podemos avanzar en algunas ideas centrales, como lo es potenciar la transparencia y receptividad que debe tener el Estado hacia todos los habitantes, optimizando el uso de los recursos humanos y materiales.

Para que esto no quede en algo meramente declarativo, deben comprometerse la totalidad de las dependencias (directas o indirectas, descentralizadas o no) de la Administración Pública Provincial y los agentes afectados a la atención al público, a fin de lograr una respuesta efectiva a las demandas del ciudadano, teniendo en cuenta que detrás de cada trámite puede haber una necesidad, un dolor, un derecho, irónicamente puede ser la necesidad de cumplir con un deber y que toda demora o innecesaria complicación ocasiona un perjuicio.

Para ello es imprescindible desarrollar herramientas adecuadas para simplificar y facilitar el seguimiento de los procedimientos administrativos que competen a los ciudadanos y tiene que haber un efectivo control social a través del suministro de información clara, precisa y comprensible para todos los ciudadanos y que el consiguiente acceso a los servicios de los que son destinatarios, sea en forma simple, directa y aprehensible para la mayor cantidad de

personas, tendiendo siempre a minimizar las diferencias sociales, culturales y de formación en general.

Estos conceptos deben inscribirse en un sistema articulado de información y seguimiento de la relación de los distintos organismos públicos con los usuarios y beneficiarios de los servicios que el Gobierno Provincial presta.

La transparencia, eficiencia y eficacia en el desempeño efectivo de cada organismo es la piedra angular de un Gobierno que opere de cara a sus administrados. Si a esto le sumamos el hecho de que rinda, en forma periódica, informes sobre la eficacia en la prestación de sus servicios, tendríamos una aproximación a lo que debe ser un efectivo compromiso con los ciudadanos y sus requerimientos.

Como dijimos al principio esta no es una experiencia inédita, por el contrario ya está en marcha en distintos ámbitos de la administración pública Nacional, y en algunos casos con resultados sorprendentemente buenos, de ahí que es más que razonable suponer que nuestra provincia está en condiciones de extrapolar las experiencias exitosas, adaptándolas a nuestra realidad para que sean asimiladas e interpretadas por todos los organismos del Estado Provincial comprometidos en este esquema.

Cabe destacar que la presente toma como referencia la puesta en marcha dada al Programa Nacional mediante el Decreto 229.

Ahora sí, desarrollados los temas centrales, abordaremos la particularización de estas definiciones en nuestra provincia.

Remitiéndonos a párrafos anteriores rescatamos que Río Negro es una provincia "Continente", esto nos pone frente a una situación muy particular como lo es el hecho de las distancias, es decir, no se puede pensar en un Programa Rionegrino de Compromiso con el Ciudadano si no se tiene en cuenta esta variable ya que contando con un gobierno central y con problemáticas disímiles, aún dentro de las mismas áreas de incumbencia, se tendrá que poner el acento en acercar las soluciones a los contribuyentes lo más posible.

Otra característica de nuestra provincia es que contamos con una barrera sanitaria que particulariza la industria ganadera, es decir, el Estado tiene la obligación no sólo en ser eficiente con respecto a este hecho sino que debe estar presente y debe proveer de asesoramiento idóneo permanente.

Ninguna otra provincia cuenta con un golfo como el de San Matías y con una política pesquera que la distingue del resto. En esto es fundamental la claridad y la

transparencia con el inversor, el industrial, el armador pesquero, los pescadores artesanales.

Hoy se encuentra en tratamiento en el ámbito de nuestra provincia una Ley de Firma Digital que apunta a un futuro de "despapelización" de la administración pública y con ello el consiguiente replanteo de todo lo que sea la relación del contribuyente con el Estado.

Una legislatura particularmente activa en las políticas de Estado se ha convertido en interlocutora válida ante los ciudadanos en innumerable cantidad de situaciones, esto debe ser sistematizado, ordenado y para que se sostenga en el tiempo debe contar con una estructura que contemple esta realidad para seguir siendo eficiente ante la ciudadanía.

La problemática de la familia, no ajena a lo que está sucediendo en todo el país, con un incremento de violencia social, de incertidumbres, de dudas en cuanto a cómo actuar frente a situaciones, algunas novedosas y otras no tanto pero de una intensidad y vastedad que no reconoce límites sociales ni culturales, implica que el Estado, a través del personal del área, tiene que redoblar su compromiso, adaptar su profesionalismo, capacitarse en aquello que le sea requerido, deben ajustarse las estructuras a una mayor eficiencia y prontitud en las respuestas. Para ello se tienen que explicitar los métodos, las estrategias y las conductas que coadyuven a este logro.

Hace unos años atrás todo se acotaba a cómo lográbamos sortear las innumerables limitaciones que acotaban el accionar del gobierno; hoy estamos frente al incontrastable hecho de que la provincia al enorme potencial con que cuenta en el área de ciencia y tecnología se le debe sumar la efectiva radicación de empresas que vienen a invertir en nuestro Complejo Patagónico de Ciencia y Tecnología, es así que el Estado debe complementar su atención diaria con nuevos requerimientos emergentes de estas nuevas situaciones que tienen derivaciones que van desde la problemática del transporte hasta la conformación de nuevos centros urbanos, pasando por mayores necesidades desde el punto de vista social, cultural, económico y de planeamiento.

Así podríamos seguir con muchísimos ejemplos más de lo que significa adaptar la gestión del Estado a los nuevos desafíos, no obstante no debemos perder de vista lo cotidiano, aquello que vincula al Estado con el ciudadano común en el diario quehacer, en aquella problemática que a priori no se puede definir taxativamente pero que es el nervio central en el cual el pueblo reconoce a "su" gobierno.

Esta complejidad de situaciones conforma un escenario que tiene en parte como respuesta la cantidad de organismos descentralizados y entes autárquicos que se ocupan

de prestaciones, situaciones, reclamos y demandas específicas, por sólo mencionar algunas: IPPROS, compañía de seguros Horizonte, VIARSE, EPRE, Lotería de Río Negro, Casa Rionegrina, Aguas Rionegrinas, Sefepa, Invap S.E., etc., esto nos remite a que el campo de acción de un Programa Rionegrino de Compromiso con el Ciudadano es vastísimo y que traducido en acciones concretas deberá atenerse a estándares de calidad en la prestación del servicio que estarán previamente determinados, eso conllevará a establecer un piso mínimo y de ahí en más se pautarán sistemas de evaluación y monitoreo para reconocer los logros, modificar lo modificable y reconvenir aquello que se aleje de un "auténtico" compromiso con el ciudadano.

Esto se define en una serie de postulados que actualmente cuentan con aceptación internacional y que apuntan, básicamente, a reconocer al ciudadano en tanto se planteen distintos niveles de relación, atendiendo a una complejidad creciente:

- **Información a los ciudadanos:** constituye el paso inicial para permitir la participación de forma adecuada y responsable. El organismo debe brindar de manera sencilla y fácilmente accesible toda la información necesaria para que los ciudadanos conozcan los servicios ofrecidos y los canales habilitados para acceder a ellos, sus derechos y obligaciones en relación al servicio que se presta, los mecanismos a través de los cuales pueden intervenir en la gestión, control y evaluación de la organización, y todo aquello que el organismo realiza para dar respuesta a sus demandas.

- **Consulta a los ciudadanos:** esta forma implica que el organismo implante de manera permanente y efectiva mecanismos que permitan interactuar con el ciudadano, obteniendo así información confiable y relevante que debe incorporar a sus procesos decisorios con el fin de ir conformando un servicio capaz de satisfacer las necesidades y expectativas del público a quien está destinado.

- **Asociación con el ciudadano***:* esta alternativa supone la toma de decisión conjunta o compartida. En general, se refiere a situaciones en donde los ciudadanos tienen derecho a veto o cuando participan de un Consejo Directivo o Consejo de Administración de un organismo a través de uno o más representantes.

- **Delegación a los ciudadanos***:* en esta forma de participación las decisiones son tomadas por los ciudadanos, con alcance restringido, dentro de un marco acordado previamente y determinado en gran parte por el gobierno u organismo prestatario del servicio.

- **Control por parte de los ciudadanos:** los ciudadanos son quienes determinan la totalidad de las decisiones, tal como ocurriría en un mercado competitivo. Este nivel de participación es todavía, salvo rarísimas excepciones, una formulación teórica sin posibilidades de aplicación práctica, si se tiene en cuenta el nivel de desarrollo actual de la sociedad y de sus organizaciones.

Se entenderá como una etapa superior de la aplicación de esta norma cuando el área de gobierno de que se trate asuma que las metas fijadas han sido ejecutadas y proceda a formular nuevos compromisos que aseguren nuevos estándares de calidad.

El fundamento legal y jurídico, lo encontramos en el último párrafo del artículo 11 de la Constitución de la Provincia de Río Negro que reza: "El gobierno promueve la modernización, la descentralización administrativa y la planificación del desarrollo, contemplando las características culturales, históricas y socioeconómicas de las diferentes regiones internas, fortaleciendo el protagonismo de los municipios."

Asimismo, dentro de las disposiciones generales del capítulo I de Derechos, Garantías y Responsabilidades, refiriéndose a los derechos y garantías, el artículo 14 establece: "…El Estado asegura la efectividad de los mismos, primordialmente los vinculados con las necesidades vitales del hombre. Tiende a eliminar los obstáculos sociales, políticos, culturales y económicos, permitiendo igualdad de posibilidades."

Indudablemente los constituyentes tuvieron verdadera visión democrática y participativa porque a lo antes dicho debe sumársele lo que manifiesta la Constitución en el cuarto párrafo del artículo 26: "Todos los habitantes de la Provincia gozan del derecho del libre acceso a las fuentes públicas de información."

Ahora bien, la Constitución Provincial nos avala. Las leyes nacionales también, lo mismo, decretos que hacen operativas dichas leyes. Esto presupone que se puede avanzar en el articulado de la norma, para ello podemos agotarnos en la originalidad o capitalizar la experiencia y claridad de lo ya establecido, en este plano se nos aparece con meridiana claridad lo preceptuado en el decreto nacional Nro. 229, sobre todo en cuanto a principios rectores. Esta es nuestra línea,

Por ello

Autor: Mario Ernesto Pape.

Firmantes: Susana Josefina Holgado, Bautista José Mendioroz, Jorge Raul Pascual, Daniel Sartor.

Legislatura de la Provincia
de Río Negro

LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
SANCIONA CON FUERZA DE
L E Y

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

Artículo 2°.- El "Programa Provincial de Carta Compromiso con el Ciudadano" tendrá 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 3°.- A través del Programa Provincial de Carta Compromiso con el Ciudadano se deberá 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 deberán 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 4°.- Sin perjuicio de lo que determine la autoridad de aplicación, serán principios rectores del presente Programa:

a) Igualdad: el suministro de servicios públicos ha de regirse 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 deberán garantizar condiciones de igualdad, sin discriminación de ningún tipo.

b) Imparcialidad: las unidades organizativas alcanzadas por el presente Decreto 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 deben ser interpretadas respetando esta obligación.

c) Continuidad: deberá 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 5°.- En virtud de los principios rectores consignados en el artículo anterior cada organismo prestador de servicios deberá 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 y/o incumplimiento de los compromisos asumidos.

f) Establecer mecanismos de consulta a los usuarios acerca de los servicios que aquéllos demanden, sus sugerencias y opiniones para la mejora de los mismos.

Artículo 6°.- Las disposiciones de esta Ley serán 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, entendido 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, personalidad 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 y/o fondos del Estado Provincial.

e) Invitar a los Municipios Rionegrinos a adherir al Programa.

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

Artículo 8°.- A los efectos de la aplicación de la presente Ley, 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 9°.- A efectos de establecer los lineamientos generales, criterios, pautas y modalidades para la implementación del Programa Provincial de 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 deberá constituirse en el ámbito del Ministerio de Gobierno o dependiendo de éste y sin perjuicio de lo que determine la reglamentación respectiva, su función principal será 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 será establecida por la respectiva reglamentación.

Artículo 13.- La autoridad de aplicación especificará los métodos, sistemas y controles para evaluar particularmente a cada organismo que esté comprendido en la presente ley, atendiendo a las particularidades de cada uno, no obstante serán 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/o 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 elevará 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 anterior, los resultados obtenidos por los organismos involucrados.

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

Artículo 16.- El gobierno podrá, a través de la autoridad de aplicación, implementar algún tipo de reconocimiento o distinción e 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 podrá 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.

Artículo 18.- De forma.