



BOLETIN OFICIAL
DEL
PARLAMENTO DE NAVARRA

VI Legislatura

Pamplona, 20 de octubre de 2005

NÚM. 105

S U M A R I O

SERIE A:

Proyectos de Ley Foral:

- Proyecto de Ley Foral de ordenación vitivinícola. Enmiendas presentadas a la totalidad ([Pág. 2](#)).
- Proyecto de Ley Foral de Caza y Pesca. Enmienda presentada a la totalidad ([Pág. 5](#)).
- Proyecto de Ley Foral evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos. Enmiendas presentadas a la totalidad ([Pág. 6](#)).

Serie A:
PROYECTOS DE LEY FORAL

Proyecto de Ley Foral de ordenación vitivinícola

ENMIENDAS PRESENTADAS A LA TOTALIDAD

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 128 del Reglamento de la Cámara, se ordena la publicación en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra de las enmiendas presentadas a la totalidad del proyecto de Ley Foral de ordenación vitivinícola, publicado en el Boletín Oficial de la Cámara número 74 de 4 de julio de 2005.

Pamplona, 5 de octubre de 2005

El Presidente: Rafael Gurrea Induráin

ENMIENDAS A LA TOTALIDAD

ENMIENDA NÚM. 1

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
EUSKO ALKARTASUNA

Enmienda a la totalidad del proyecto de Ley Foral de ordenación vitivinícola, que propone su devolución al Gobierno.

Motivación: La tradición vitivinícola en nuestra Comunidad constituye un elemento fundamental de nuestra idiosincrasia que afecta a multitud de agricultores, a muchísimas localidades y al esfuerzo de generaciones de navarros y navarras que han luchado por sacar adelante su producto y sus bodegas; en la mayoría de los casos cooperativas.

Dada la magnitud de la cuestión y conscientes de la crisis que afecta al sector, para este Grupo Parlamentario resulta urgente que este Parlamento debata un proyecto de ley que sirva de cobertura normativa al necesario impulso y apoyo a las explotaciones para conseguir garantizar el futuro del sector vitivinícola, en el que tantos esfuerzos han sido tradicionalmente depositados.

Sin embargo, constatamos con pesar que el proyecto de ley que se plantea desde el Gobierno de Navarra está absolutamente vacío de contenido y que de los 28 artículos del mismo 11 derivan

la regulación al desarrollo reglamentario; con lo cuál queda absolutamente en evidencia que a la escasa forma de este proyecto de ley le sigue un contenido prácticamente inexistente.

Y mencionamos esta práctica inexistencia, dado que el poco contenido que se puede extraer discrepa absolutamente con lo que es el tratamiento normativo que este Grupo Parlamentario cree que corresponde al sector; un contenido que, como ha sido denunciado públicamente por los afectados, supone una condena a la desaparición de las pequeñas explotaciones y la mayoría de las cooperativas.

Basta hacer un análisis comparativo con diferentes leyes vitivinícolas de Comunidades vecinas para constatar, conscientes de que las realidades puedan ser distintas, que, además de resultar un proyecto muy poco ambicioso y escandalosamente "reglamentista", deja muchas cuestiones sin abordar.

Por todo ello, este Grupo Parlamentario presenta esta enmienda a la totalidad para su devolución al Gobierno con el objetivo de que un nuevo y adecuado proyecto sea presentado, para su debate y votación, a este Parlamento.

ENMIENDA NÚM. 2

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
MIXTO

Enmienda a la totalidad con petición de devolución del proyecto de Ley Foral de ordenación vitivinícola.

Motivación: A modo de impresión general, cabe indicar que el proyecto es demasiado "generalista" es decir, toca muchos aspectos, pero sin entrar en detalle en los mismos, sino que, por el contrario, se limita a enunciarlos y remite a la regulación posterior que haga la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. Si bien la remisión a una regulación posterior es una opción perfectamente

lícita, no es menos cierto que en esos casos en la futura Ley se deben contemplar los aspectos mínimos a los cuales deberá atenerse la regulación posterior. En el caso que nos ocupa, esos aspectos mínimos no se contemplan.

Si lo que se persigue es la calidad y la garantía de los vinos producidos en Navarra, este proyecto de Ley viene a posibilitar situaciones poco deseables, como la excesiva dependencia de los viticultores respecto a los bodegueros o el que en una misma bodega puedan elaborarse vinos hasta con cuatro niveles de protección (Vinos de Pago, con DO "Navarra," vino de la tierra y aun vino de mesa), lo que propicia el fraude y en absoluto favorece los objetivos citados de calidad y garantía.

Estas circunstancias, aunque intentemos mejorar el contenido del proyecto presentando enmiendas parciales, hacen imprescindible una nueva redacción del proyecto para que al menos se contemplen las observaciones que ahora, título por título, vamos a realizar:

TÍTULO I: Objeto y ámbito de aplicación

1.- Definiciones (artículo 2)

En toda ley de cierta extensión se incluye un artículo en el que se definen conceptos que aparecen en el articulado. En el caso presente únicamente se define la "plantación," el "arranque" y la "parcela vitícola," cuando en el texto de la ley aparecen otros conceptos que deberían ser definidos, entre ellos, como no podía ser menos, el "vino," el cual convendría ser definido como alimento natural (no solo como alimento, tal y como se contempla en el artículo 4.1.b). Se deberían definir, así mismo, como mínimo la "nueva plantación" y la "replantación."

2.- Indicaciones relativas a las características de los vinos (artículo 3)

Las indicaciones contempladas en este artículo (que en realidad se denominan menciones tradicionales complementarias) se contemplan en el Anexo III del Reglamento (CE) n° 753/2002, en la modificación introducida por el Reglamento (CE) n° 316/2004, por lo que no sería necesario contemplarlas expresamente en este artículo 3, por cuanto que los Reglamentos comunitarios son de aplicación directa.

3.- Promoción (artículo 4)

Es obvio que toda campaña de promoción ha de respetar la normativa vigente, incluida la relativa al consumo de alcohol por parte de los menores, por lo que no se considera que deba hacerse referencia al especial cumplimiento de la prohibición que establece dicha normativa.

TÍTULO II: Viticultura y vinicultura

Viticultura

Es en este título donde mejor se aprecia la referencia antes citada a la regulación posterior por parte de la Administración Foral de una serie de aspectos relacionados con la viticultura. En este Título II se regulan las nuevas plantaciones, replantaciones, transferencias de derechos de replantación, variedades de vid, arranque de viñedos y riego de la vid, pero básicamente se limita a la remisión a la posterior regulación por parte de la Administración Foral, sin que se contemplen los aspectos mínimos a que dicha regulación se debiera atener. En este sentido, se propone que se recojan esos aspectos mínimos.

Por otro lado, ninguna referencia se hace en el proyecto a la declaración de cosecha a presentar por parte de los productores de uva.

Reserva de derechos de plantación de viñedo (artículo 6.2)

Se crea la reserva en el apartado 2 del artículo 6 (relativo a la transferencia de derechos de replantación), lo cual no tiene sentido, ya que, por un lado, la reserva es de derechos de plantación (no de replantación) y, por otro, la reserva tiene la suficiente entidad como para ser creada en un artículo propio, máxime si tenemos en cuenta que se hace referencia a la misma en otros apartados del proyecto, como en el artículo 8.1.

Además, como en los casos anteriores, únicamente se indica que la Administración de la Comunidad Foral podrá crear y regular la reserva. Se deberían indicar, como mínimo, los derechos que formarían parte de la reserva.

Vinicultura

Pese a que el título del Título II sea "Viticultura y vinicultura," la única disposición relativa a la vinicultura del proyecto se encuentra en el artículo 11, donde se regula el aumento artificial de la graduación alcohólica natural (chaptalización), un tratamiento enológico que está prohibido como regla general, salvo las excepciones contempladas en la normativa comunitaria en función, sobre todo, de las diversas zonas europeas. No regula el resto de prácticas y tratamientos enológicos ni tampoco la obligatoriedad de entrega (para proceder a su destilación) de todos los subproductos de la vinificación.

Además de lo anterior, se observan otras ausencias reseñables en el proyecto:

– Declaraciones de producción y existencias.

- Documentos de acompañamiento que han de acompañar a cada partida expedida.
- Libros-registro que han de llevar las bodegas.
- Disposiciones relativas a la denominación, designación y presentación de los productos.
- Listado de productos enológicos, en el que deberán inscribirse todos aquellos productos de forma previa a su utilización en la elaboración de vinos.

TÍTULO III: Protección de los vinos producidos en la Comunidad Foral de Navarra

1.- Niveles de protección (artículo 12)

En este artículo se relacionan los niveles de protección a los que podrán acogerse los vinos elaborados en Navarra, indicando el artículo 13 que reglamentariamente se regulará cada nivel.

La relación de niveles no contempla, sin motivo aparente y salvo la referencia de la disposición adicional segunda (Indicación geográfica “Ribera del Queiles”), la categoría de vino de calidad con indicación geográfica que recoge (junto con todos los demás) el artículo 13 de la Ley 24/2003, de 10 de julio, de la viña y del vino del Estado, artículo declarado básico por dicha Ley. Esta exclusión y el hecho de que la Ley del Estado prevea los niveles del sistema recomiendan no incluir en el proyecto de ley los niveles de protección, dado que son directamente aplicables los contemplados en la ley estatal, por lo que se propone eliminar el artículo 12, así como la referencia contenida que se hace a los niveles en la exposición de motivos.

2.- Superposición de niveles (artículo 14)

El artículo plantea un tótem revolútem que únicamente puede beneficiar a los grandes bodegueros y en ningún caso a los viticultores. Entendiendo que, además, está en contradicción con la normativa vigente de la Denominación de Origen Calificada “Rioja”.

3.- Vinos de pago (artículo 18)

La Ley 24/2003 del Estado (artículo 24) no establece ninguna obligatoriedad de que el vino de pago tenga que estar en una DO (ni en el ámbito geográfico de la misma, ni en los registros correspondientes del Consejo Regulador de la DO), sino que únicamente indica que si la totalidad del pago está dentro del ámbito territorial de una DOCa, podrá recibir el nombre de vino de pago calificado.

El proyecto de ley de Navarra establece que la totalidad del pago debe estar incluido en el ámbito territorial de una DO (artículo 18.2). En el 18.4

permite que el pago esté inscrito o no en los registros de la DO. Sin embargo, esto entra en contradicción con lo establecido en el 18.7, cuando establece la obligatoriedad de que el paraje o sitio rural (pago) haya permanecido durante los 10 años anteriores a la solicitud en la DO correspondiente. Nos consta que el Consejo Regulador de la DO Navarra está en contra de que el pago pueda estar fuera de la DO, dado que empresas con un nombre consolidado por su pertenencia a la DO Navarra, podrían crear un vino de pago fuera de dicha DO. Cataluña, por ejemplo, establece (artículo 20 del Decreto 474/2004, de 28 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 15/2002, de ordenación vitivinícola de Cataluña) que el vino de finca (así llaman allí al vino de pago) tiene que estar dentro de una DO y tutelado por su Consejo Regulador.

4.- Titularidad, uso y gestión de los bienes protegidos (artículo 15)

Se advierte un error en el título dado a este artículo, ya que la titularidad, uso y gestión no es de los bienes protegidos, sino de los nombres geográficos protegidos.

5.- Vinos con DO Navarra (artículo 17)

En este artículo se regulan los terrenos y el Consejo Regulador, pero nada se dice de la norma específica reguladora, más conocida como Reglamento, advirtiéndose, pues, una ausencia importante. Se debería, pues, incluir un artículo donde se recogieran los contenidos mínimos que ha de contemplar el Reglamento (variedades de vid, rendimientos máximos, declaraciones y registros, etc.).

Por otro lado, en el 17.2 se indica que en el Consejo estarán representados productores y comercializadores. Sería conveniente que se recogiera que estarían representados en el mismo los titulares de viñedos y bodegas, ya que son los registros que existen en los Consejos Reguladores.

Una ausencia importante en el proyecto de ley es la relativa a las funciones del Consejo Regulador, ya que únicamente se indica en el artículo 17.4 que desempeñará las funciones, incluida la acción inspectora y la potestad sancionadora, que le deleguen los órganos competentes. Convendría que se desglosaran las funciones que ostentarán.

6.- Personalidad jurídica de los órganos de gestión (artículos 16.3, 17.2 y 18.5)

Será diferente en función del nivel de protección: personalidad jurídica privada (vinos de la tierra y vinos de pago); corporación de derecho público (DDOO). No se entiende esta diferencia-

ción. Se propone la figura de corporación de derecho público para todos los vcprd (vinos de calidad con indicación geográfica, vinos con DO, vinos con DOCa y vinos de pago) que puedan existir.

Para los vinos de la tierra no tiene por qué contemplarse expresamente.

7.- Órganos de control (artículo 19.1, 19.2 y 19.3)

Al igual que en la personalidad jurídica, el órgano de control será diferente en función del nivel de protección: organismo independiente acreditado autorizado por Navarra (vinos de la tierra); órgano de control integrado en el Consejo Regulador (DO Navarra) y organismo público o sociedad pública que determine el Departamento de Agricultura de Navarra (vinos de pago). Al igual que en el caso anterior, no se entiende esta diferenciación. Además, cuando en el artículo 19.3 se indica que el control de los vinos de la tierra será realizado por organismos independientes acreditados, no se indica en qué norma han de estar acreditados. En el caso de otras leyes, se indica que el control podrá ser realizado por un organismo de control, integrado en el órgano de gestión o independiente, acreditado en el cumplimiento de la norma UNE-EN 45011, o por un organismo de inspección, acreditado en el cumplimiento de la norma UNE-EN 45004, y ello para todos los vcprd (vinos de calidad con indicación geográfica, vinos con DO, vinos con DOCa y vinos de pago) que

puedan existir. Los vinos de la tierra pueden quedar excluidos.

TÍTULO IV: Protección de los derechos de los consumidores y cumplimiento de la legalidad

En este título se regulan las obligaciones de los operadores, la inspección, las medidas cautelares a adoptar por los inspectores y, finalmente, los órganos competentes para el ejercicio de la potestad sancionadora.

Se observan ausencias reseñables en el proyecto:

- Actas de inspección.
- Toma de muestras y analítica.
- Medidas cautelares a adoptar durante la instrucción del expediente y normas de acuerdo a las cuales se ha de desarrollar el expediente. Como se ha dicho, regula el procedimiento de inspección y las medidas a adoptar en el mismo, pero no regula el procedimiento sancionador (únicamente el órgano competente para su ejercicio), por lo que no contempla las medidas cautelares a adoptar durante la instrucción.

Por todo esto y debido fundamentalmente a que el proyecto debe ser revisado en aspectos esenciales, solicito la devolución al Gobierno del proyecto de Ley Foral de ordenación vitivinícola para que, en el plazo de seis meses, se elabore un nuevo proyecto de ley que realmente aborde la problemática del sector del vino en Navarra.

Proyecto de Ley Foral de Caza y Pesca

ENMIENDA PRESENTADA A LA TOTALIDAD

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 128 del Reglamento de la Cámara, se ordena la publicación en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra de la enmienda presentada a la totalidad del proyecto de Ley Foral de Caza y Pesca, publicado en el Boletín Oficial de la Cámara número 85 de 12 de septiembre de 2005.

Pamplona, 7 de octubre de 2005

El Presidente: Rafael Gurrea Induráin

ENMIENDA A LA TOTALIDAD

ENMIENDA NÚM. 1

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
ARALAR

Enmienda de devolución del "Proyecto de Ley Foral de Caza y Pesca de Navarra" al Gobierno de Navarra.

Motivación: El proyecto de Ley presentado carece del carácter social imprescindible que debe regir cualquier Ley y actuación del Gobierno.

En el mismo, se omite cualquier referencia a esta función y se legisla pensando en una gestión prioritariamente privada, retrocediendo con respecto al papel de las asociaciones locales.

Entre los principios generales y en el posterior articulado se olvida lo que debe ser prioridad del Departamento de Medio Ambiente, esto es, el mantenimiento, protección y mejora de las especies existentes en nuestra Comunidad, susceptibles o no de aprovechamiento cinegético, así como de los hábitats de las mismas, relegando en beneficio de la actividad de caza o pesca la función de protección y conservación.

El proyecto no reconoce expresamente ni articula los mecanismos necesarios para garantizar el derecho de cualquier ciudadano/a de nuestra Comunidad a la práctica de la caza y la pesca y el espacio donde pueda desarrollarla.

Olvida, dejando duda en algunas partes de la Ley, el carácter de patrimonio natural de las especies y hábitats y la responsabilidad y titularidad

pública de las mismas, independientemente de la titularidad privada del territorio en que habite.

El Departamento de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda descarga la mayoría de responsabilidades, competencias y obligaciones sobre los titulares y gestores privados, con el consiguiente riesgo de que los compromisos de planos de ordenación cinegética, control de actividad, guarderío, etcétera, queden más en una ilusión que en una práctica habitual. Igualmente, no queda claro el seguimiento, estudios y control de las afecciones que el aprovechamiento cinegético pueda tener sobre el resto de especies y hábitats, incluidas las protegidas.

El proyecto presentado supone un retroceso evidente sobre aspectos positivos relacionados con los temas antes mencionados que ya estaban plasmados en la legislación en vigor.

Finalmente, consideramos necesario separar la legislación de la caza y la pesca en dos Leyes diferentes.

Proyecto de Ley Foral de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos

ENMIENDAS PRESENTADAS A LA TOTALIDAD

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 128 del Reglamento de la Cámara, se ordena la publicación en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra de las enmiendas presentadas a la totalidad del proyecto de Ley Foral de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos, publicado en el Boletín Oficial de la Cámara número 85 de 12 de septiembre de 2005.

Pamplona, 13 de octubre de 2005

El Presidente: Rafael Gurrea Induráin

ENMIENDAS A LA TOTALIDAD

ENMIENDA NÚM. 1

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
MIXTO

Enmienda a la totalidad con petición de devolución del proyecto de Ley Foral de evaluación de

las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos.

Motivación: El conjunto de la Ley traslada más un carácter voluntarista, tanto en las obligaciones que la integran como en los inexistentes avances e incrementos en los esfuerzos –sean éstos humanos o materiales– que la acompañan. Es una Ley que obliga casi exclusivamente a la Administración Foral y que da orientaciones al resto de Administraciones navarras. Si esto es así, no se comprende por qué se le da rango de Ley y no se ajusta sencillamente a un Decreto Foral.

Es una Ley confusa en sus contenidos, en los conceptos básicos que le dan razón de ser (evaluación de políticas y calidad de los servicios) y en los instrumentos que genera. No diferencia de forma clara la evaluación de las políticas públicas (gobernanza) de la evaluación de la gestión de la calidad de los servicios (gestión de las unidades administrativas).

Desde nuestro punto de vista, y tal y como se ha hecho en otros lugares, las dos materias tienen

entidad propia para ser objeto de leyes independientes. Además, en las estructuras de los gobiernos, la evaluación de las políticas públicas suele estar más cercana a los niveles estratégicos de un Gobierno (Gabinete del Presidente o Vicepresidencia), mientras que la calidad de los servicios suele estar en un Departamento de ámbito horizontal, como por ejemplo el de Presidencia.

Este proyecto da un protagonismo excesivo, de manera inexplicable, a uno de los instrumentos que en relación con la calidad pueden ser utilizados, cuales son las cartas de servicios; sin embargo, aunque éstas se publican en el Boletín Oficial de Navarra, no tienen carácter de disposiciones normativas y no surten efectos vinculantes. Además de que no recogen en su regulación medidas de subsanación.

Es una Ley que pretende evidenciar (vender) que el Gobierno de UPN está haciendo algo en materia de calidad de los servicios, pero a su vez no se atreve (o no tiene criterio) para tomar decisiones en relación a la asunción de un único órgano que asuma responsabilidades en la materia, con lo que ello supone de asumir o relativizar las funciones que órganos de la administración como el INAP o fundaciones de calidad tienen.

En este afán de evidenciar que da pasos que afectan al conjunto de Administraciones crea como máximo responsable, en torno a quien gira la Ley, una Comisión con funciones de carácter ejecutivo y operativo.

Esta composición es a todas luces, si se permite la expresión, “contra natura” dado que, como es bien sabido, si se quiere que algo no avance se crea una Comisión para ello. Esto es más evidente cuando las características de la misma quedan tan poco definidas. En realidad se confunde lo que bien pudiera ser una Comisión consultiva –en la que se debiera dar participación a los diferentes niveles de la Administración de Navarra, así como a sectores privados implicados en el avance de la cultura de la calidad– con lo que debiera ser un Órgano ejecutivo responsable del impulso de la calidad eje los servicios en Navarra.

Además, algunas de las funciones de esta Comisión se aprecian coincidentes con las del INAP, que es quien da soporte a dicha Comisión.

Finalmente, tal y como se señala al principio, la evaluación de las políticas públicas trasciende a la calidad de los servicios y ha de caer en un ámbito de responsabilidad muy superior al señalado como “la Comisión”, toda vez que ha de tener capacidad para decidir sobre un cambio de rumbo

en los programas del Gobierno que se trate, en éste caso el de la Comunidad Foral de Navarra.

Por todo esto, y debido fundamentalmente a que el proyecto debe ser revisado en aspectos esenciales, solicito su devolución al Gobierno para que en el plazo de tres meses presente ante este Parlamento dos nuevos proyectos de Ley Foral, uno sobre la Evaluación de Políticas Públicas y otro sobre la Evaluación de la Calidad de los Servicios Públicos.

ENMIENDA NÚM. 2

FORMULADA POR EL GRUPO PARLAMENTARIO EUSKO ALKARTASUNA

Enmienda a la totalidad del proyecto de ley foral de evaluación de políticas públicas y de calidad de los servicios públicos, que propone su devolución al Gobierno.

Motivación: La calidad de los servicios públicos constituye el elemento fundamental que define la credibilidad y buen funcionamiento de un sistema democrático en el que las instituciones estén orientadas al servicio del bienestar, progreso social y justicia de los ciudadanos/as.

Convencidos y comprometidos con esta premisa, el Grupo Parlamentario de Eusko Alkartasuna considera que la evaluación de las políticas y servicios públicos se instituye como la herramienta primordial que permite corregir errores, mejorar constantemente y evolucionar adaptándose a los nuevos recursos y las nuevas necesidades.

Es por ello por lo que consideramos de gran importancia el objeto de la Ley remitida por el Gobierno a este Parlamento, porque consideramos necesario el dotar de un marco legal que defina canales, medios y recursos para el ejercicio continuo de la labor evaluadora con rigor, publicidad y acierto.

Sin embargo, el proyecto de ley remitido busca más un resultado efectista que real, que no compromete a las administraciones públicas en la tarea evaluadora, pudiendo dar como resultado de esta ley que todo siga igual, dado que a nada obliga y todo queda en la voluntariedad de los diferentes responsables de las distintas instituciones públicas.

Del mismo modo, el proyecto de ley posibilita que en el caso de que una institución decida acometer esta labor, los resultados no tengan ningún tipo de publicidad ni obligue a la realización de planes de mejora de las cuestiones detectadas.

Desgraciadamente, el proyecto no supone avance alguno en materia de reconocimiento de derechos a la ciudadanía ni establece la necesidad de contar con instrumentos de evaluación propios.

Especialmente inconsistente y sectaria nos parece la pretensión del Gobierno de crear una "Comisión Foral para la evaluación de las políticas públicas y de calidad en los servicios públicos" totalmente controlada e integrada por medios directos del Gobierno, imposibilitando la participación de este Parlamento y organismos independientes como el "Ararteko" para aportar y supervisar la labor de dicho organismo.

Finalmente, cercano a la broma de mal gusto nos parece que con todos estos precedentes señalados la novedad "estrella" del proyecto de Ley sea la creación de un "Premio a la Gestión" cuando de lo que se trata es de garantizar la ley, la posibilidad de ejercicio de nuestros derechos ciudadanos y ofertar un servicio que a toda la ciudadanía corresponde "per se".

Por todo ello solicitamos la devolución del proyecto al Gobierno.

ENMIENDA NÚM. 3

FORMULADA POR EL GRUPO PARLAMENTARIO ARALAR

Enmienda de devolución del proyecto de Ley Foral de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos.

Motivación: El proyecto presentado es una mera declaración de intenciones. No adquiere compromisos, ni marca propuestas que hagan que esta Ley redunde irremediabilmente en una mejor política pública y de calidad de los servicios.

Pretende que los compromisos que se puedan adquirir por las Administraciones públicas, a través de las cartas de servicios, no adquieran carácter normativo, de forma que se conviertan en derechos de usuarios y ciudadanos y compromisos de las Administraciones.

De la misma forma, intenta controlar las evaluaciones que se pueden realizar a través de una comisión foral de evaluación, dependiente del propio Gobierno y Administraciones. Con ello se pretende evitar la beligerancia con respecto al incumplimiento de las cartas de servicios o políticas públicas erróneas que pudiera surgir desde una Agencia Independiente.

Asimismo, en el proyecto de ley no se contempla ninguna vía de participación social, sindical o de usuarios. Esto en la práctica supone cerrar la vía a la participación ciudadana, elemento indispensable en las evaluaciones de las políticas y servicios públicos.

ENMIENDA NÚM. 4

FORMULADA POR EL GRUPO PARLAMENTARIO SOCIALISTAS DEL PARLAMENTO DE NAVARRA

Enmienda a la totalidad, con texto alternativo, al proyecto de Ley Foral de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos

TÍTULO: Ley Foral de fomento y desarrollo de la calidad en la gestión pública.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La larga evolución de las Administraciones Públicas a lo largo de la historia se ha caracterizado por la propia evolución política y social. La Constitución Española de 1978 y la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra han configurado el propio modo de funcionamiento administrativo y de la relación con los ciudadanos.

Las referencias del Amejoramiento del Fuero en sus artículos 18, 46 y 49, con sus sugerentes apuntes sobre el papel de la Cámara de Comptos en el examen y censura sobre las cuentas del ejecutivo "y del sector público dependiente" del mismo, el control de legalidad y del interés general de las actuaciones de los Municipios –sin perjuicio de su autonomía– por parte del Gobierno de Navarra, o la garantía del "tratamiento igual de los administrados ante las Administraciones Públicas", son en la ya lejana fecha de 1982 prueba de la preocupación del legislador foral por el buen hacer y funcionamiento de lo público.

Paralela a la consolidación democrática de nuestro país, y a la nueva y democrática realidad institucional de las Instituciones Forales, se ha ido fraguando una nueva y mayor exigencia de los ciudadanos en la optimización de los recursos públicos y en una demanda de correcta actuación administrativa. A todo ello debemos unir la conciencia colectiva del nuevo papel del Estado como garante del bienestar social por medio de las polí-

ticas sociolaborales. Lo que hasta hace no muchos años se consideraban prestaciones sanitarias, educativas o sociales, de usuarios o beneficiarios, son ahora derechos de los ciudadanos y ciudadanas.

Resulta evidente el nuevo papel que deben desempeñar las Administraciones Públicas, tanto por la evolución política y social, como por el nuevo papel consecuencia del Estado del Bienestar, como fundamentalmente por la demanda y exigencia ciudadana.

Las principales Administraciones Públicas europeas y españolas, en sus diversos niveles institucionales, comunitario, estatal, autonómico y local, han realizado un considerable esfuerzo a lo largo de los años para modernizar sus estructuras, ordenar y actualizar sus funciones y adoptar un modelo de prestaciones de servicios de auténtica calidad a sus ciudadanos. El rol de las Administraciones Públicas ha cambiado, pasando a ser las principales prestadoras de servicios, al tiempo que el ciudadano es considerado, en muchas ocasiones, como clientes de aquellas.

La burocracia, como forma organizativa, está caracterizada por una serie de principios tales como la jerarquía de la autoridad, la especialización jerárquica del trabajo, la definición de áreas de competencias específicas y no conculcables, así como la presencia de normas concretas que determinen la existencia de conductas predecibles. Los signos de evolución antes apuntados hacen que el modelo organizativo en la burocracia haya quedado anticuado. Se debe propiciar un cambio desde una administración basada en las reglas, a una gestión pública basada en el rendimiento y en los resultados. Por otra parte, el modelo gerencial no da respuesta adecuada a todos los matices que son propios de la situación actual. Una de sus características es fundamentarse en objetivos que son definidos por los técnicos y profesionales, dejando al margen el cuidado en la definición de los estándares y de los propios objetivos, cuando es aquél quien debe ser el auténtico protagonista.

Es en esta preocupación cuando el concepto de calidad que aparece en ámbitos industriales se ofrece en su evolución temporal y de ámbito como interesante instrumento de mejora. Paso de clásico "control de calidad", como forma de detectar desajustes en las especificaciones técnicas del producto, a definirse como el conjunto de características de un producto o un servicio que satisfaga las necesidades y expectativas del cliente. Calidad significa situar al cliente en el centro de la actividad de las organizaciones, que deberán "escu-

charle" para diseñar sus servicios de acuerdo a esas necesidades y expectativas.

Esta idea de calidad se ha ido incorporando a la esfera de lo público, en la que los ciudadanos pueden ser considerado como cliente en la medida en que es receptor de la actuación de las Administraciones Públicas, cuyos principios de funcionamiento son, entre otros: la eficacia y eficiencia, el control de la gestión y de los resultados, la responsabilidad, la nacionalización y agilización de los procedimientos administrativos y de gestión, así como prestar un servicio efectivo a los ciudadanos.

Calidad significa satisfacer necesidades y expectativas de los ciudadanos. Pero también supone reducir costes y mejorar continuamente los procesos, ajustándolos permanentemente a las exigencias de la sociedad. Es por tanto eficacia y eficiencia. En tanto que el resultado de los procesos llevados a cabo en una administración pública tienen un impacto real en dichas necesidades y expectativas; y en cuanto mejora de la relación de los recursos empleados.

El contenido de esta ley foral pretende fomentar la gestión de la calidad en las Administraciones Públicas de la Comunidad Foral.

El ámbito, objetivos e intenciones no son otras sino mejorar y modernizar las políticas y servicios públicos, mediante la incentivación de los nuevos métodos de gestión de la calidad que tan interesantes resultados han dado en el ámbito privado.

La estructura de la ley foral es a su vez el mejor resumen de su contenido. Con la intención de crear el marco general para la mejora de la calidad en las administraciones públicas de la Comunidad Foral, regula los programas que lo integran y establece las medidas necesarias para la constitución y desarrollo de un sistema público de evaluación.

El capítulo I recoge las disposiciones generales, y los diferentes programas y medidas de actuación.

El capítulo II, regula en lugar preferente el análisis de la demanda ciudadana y su grado de satisfacción.

El capítulo III, las cartas de servicios.

El capítulo IV, la evaluación de las políticas públicas y de los servicios públicos.

El capítulo V, la gestión de las quejas y sugerencias de los ciudadanos.

El capítulo VI, la promoción y premios a la calidad de los servicios públicos.

El capítulo VII, crea la Agencia Navarra para el fomento de la calidad en la gestión pública.

El capítulo VIII contempla el Plan General, los Planes anuales, la necesaria colaboración con la Federación Navarra de Municipios y Concejos, y la participación de los empleados públicos.

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto.

1. Es objeto de esta Ley Foral establecer el marco general para la mejora de la calidad en las administraciones públicas de la Comunidad Foral de Navarra, regular los programas que lo integran, así como establecer las medidas necesarias para la constitución y desarrollo de un sistema público de evaluación, tanto de las políticas públicas que diseñen y realicen las Administraciones Públicas de Navarra, como de la calidad de los servicios que éstas presten a la ciudadanía navarra en el ámbito de sus respectivas competencias.

2. Los programas y medidas a que se refiere esta Ley Foral, y que configuran el marco general para la mejora de la calidad en las administraciones públicas de Navarra, consisten en las siguientes:

2.1. Medidas:

a) La evaluación de las políticas públicas de las Administraciones Públicas de Navarra.

b) La evaluación de la calidad de los servicios públicos que prestan las distintas unidades y organismos de las Administraciones Públicas de Navarra.

c) La implantación de Cartas de Servicios en las que se informe a la ciudadanía acerca de las cualidades con que se prestan los servicios públicos, y los compromisos adquiridos en su prestación.

d) La promoción de premios a la calidad del servicio público y a las mejores prácticas en las Administraciones Públicas de Navarra.

e) El ejercicio por la Agencia Navarra para el fomento de la calidad en la gestión pública, de las funciones que esta Ley Foral le asigna en relación con la evaluación de las políticas públicas y la calidad de los servicios públicos.

f) Cuantas otras medidas sean complementarias de las anteriores o persigan la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de las políticas públicas.

2.2. Programas:

a) Análisis de la demanda y grado de satisfacción de los ciudadanos que utilizan los servicios públicos.

b) Cartas de servicios.

c) Evaluación de políticas y servicios.

d) Quejas y sugerencias.

e) Reconocimientos y premios a la calidad.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. Las previsiones de esta Ley Foral se extienden a las Administraciones Públicas de Navarra, entendiéndose como tales las siguientes, a los efectos de lo previsto en la misma:

a) La Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

b) Los organismos públicos dependientes de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

c) Las Entidades Locales de Navarra.

d) Los organismos autónomos dependientes de las entidades locales de Navarra.

e) Otras instituciones públicas creadas o reguladas por las leyes forales de la Comunidad Foral de Navarra en la medida en que presten servicios a los ciudadanos.

2. Podrán acogerse al contenido de esta ley foral –dentro de los planes y programas que apruebe el Gobierno de Navarra– las sociedades públicas incluidas en el ámbito de aplicación de la Ley Foral 15/2004, de 3 de diciembre, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, y en la Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, de la Administración Local de Navarra, y las fundaciones públicas que éstas constituyan conforme a dichas Leyes Forales, siempre que gestionen servicios públicos o presten servicios de interés general para la ciudadanía navarra.

3. Podrán, así mismo, acogerse al contenido de esta ley –dentro de los planes y programas que apruebe el Gobierno de Navarra–, las empresas participadas mayoritariamente por este o por sus organismos o entidades dependientes, las fundaciones privadas con presencia mayoritaria del mismo, y cuantas otras entidades dependan en su toma de decisiones de la voluntad del mismo.

CAPÍTULO II

Análisis de la demanda y grado de satisfacción ciudadana

Artículo 3. Definición.

1. Con la finalidad de conocer la opinión de los usuarios y mejorar la calidad de los servicios, el Gobierno de Navarra realizará estudios de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios con respecto a sus servicios, utilizando para ello técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas.

2. Los estudios de análisis de la demanda tendrán por objeto la detección de las necesidades y expectativas de los usuarios acerca de los aspectos esenciales del servicio, en especial sus requisitos, formas y medios para acceder a él y los tiempos de respuesta. La periodicidad de estos estudios se determinará, en su caso, en la correspondiente carta de servicios.

3. Los trabajos de evaluación de la satisfacción de los usuarios tendrán por objeto la medición de la percepción que tienen estos sobre la organización y los servicios que presta. Las mediciones de la percepción se realizarán de forma sistemática y permanente.

Artículo 4. Garantías de fiabilidad y seguridad.

1. Para el diseño de los trabajos de investigación, ya sean encuestas, sondeos, entrevistas, grupos de discusión o cualesquiera otros, se emplearán modelos de referencia que respeten las características y necesidades de cada servicio y prevean todas las dimensiones o atributos relevantes desde el punto de vista del usuario y que permitan la posterior consolidación y comparación de resultados.

2. Los trabajos de investigación deberán contar con las garantías de confidencialidad para las personas que colaboren en ellos y se desarrollarán dentro de un marco metodológico general.

Artículo 5. Resultados.

Los resultados de los trabajos de investigación se utilizarán en el desarrollo de los programas incluidos en esta ley foral, particularmente en el proceso de elaboración y actualización de las cartas de servicios y, en su caso, para abordar otras acciones de mejora continua.

CAPÍTULO III **Cartas de servicios**

Artículo 6. Concepto y alcance.

1. Las Cartas de Servicios son documentos de acceso público que constituyen un medio a través del cual las Administraciones Públicas de Navarra informan a los ciudadanos sobre los servicios públicos que prestan, sobre los derechos que les

asisten en relación con los mismos y sobre los compromisos de calidad en su prestación.

2. Las Cartas de Servicios incorporarán compromisos voluntariamente adquiridos por las Administraciones Públicas para una mejor prestación de sus servicios públicos, y los indicadores que aseguren su cumplimiento. No tienen el carácter de disposiciones normativas.

Artículo 7. Contenido.

1. Las Cartas de Servicios expresarán sus contenidos de forma clara, sencilla y comprensible para los ciudadanos.

2. Las Cartas de Servicios de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y de sus organismos públicos dependientes abarcarán los siguientes aspectos:

1) De carácter general:

a) Datos identificativos del órgano u organismo que elabora la Carta de Servicios.

b) Descripción genérica de los objetivos y competencias del órgano u organismo que las lleva a cabo.

c) Descripción de los servicios que se prestan.

d) Modalidades de colaboración o participación de los ciudadanos y usuarios en la mejora de los servicios.

e) Relación de las referencias normativas reguladoras de las prestaciones y servicios.

f) Sistema de sugerencias y reclamaciones.

2) Compromisos que se contraen en relación con los servicios que se prestan, tales como:

a) Plazos previstos para la tramitación de los procedimientos o para la prestación de los servicios.

b) Mecanismos de comunicación e información, ya general, ya personalizada.

c) Horarios y lugares de atención al público.

d) Indicaciones que faciliten el acceso al servicio y mejoren las condiciones de la prestación.

e) Indicadores para la evaluación del cumplimiento de los compromisos.

3) De carácter complementario:

a) Las direcciones postales, telefónicas e informáticas de todas las oficinas donde se prestan cada uno de los servicios.

b) Dirección postal, telefónica e informática de la unidad responsable de la Carta de Servicios.

c) Referencia a otras posibles informaciones divulgativas sobre los servicios gestionados.

d) Otros datos de interés sobre los servicios prestados.

4) De compromisos de calidad:

a) Niveles o estándares de calidad que ofrecen.

b) Medidas que aseguren la igualdad de género, que faciliten el acceso al servicio y que mejoren las condiciones de la prestación.

c) Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales con los que cuente la organización.

d) Indicadores utilizados para la evaluación de la calidad y específicamente para el seguimiento de los compromisos.

Artículo 8. Elaboración.

Las Cartas de Servicios se elaborarán y gestionarán por cada órgano competente de la Administración, y su ámbito podrá ser toda la Administración u organismo o unidades inferiores de éstos, según se considere más adecuado.

Artículo 9. Aprobación, difusión y seguimiento.

1. Las Cartas de Servicios se aprobarán por el órgano competente en cada caso.

2. Cada Administración u órgano llevará a cabo las acciones divulgativas de su Carta de Servicios que estime más eficaces y garantizará que puedan ser conocidas por los usuarios tanto a través de sistemas informáticos, como en todas sus dependencias administrativas con atención al público.

3. En el caso de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y de sus organismos públicos dependientes, la aprobación de las Cartas de Servicio se publicará en el Boletín Oficial de Navarra, a los efectos de su general conocimiento.

4. Cada Administración Pública velará porque se lleve a cabo un seguimiento de las Cartas de Servicios con la periodicidad que estime oportuno.

CAPÍTULO IV

Evaluación de políticas y servicios públicos

Artículo 10. Evaluación y calidad de las políticas públicas.

1. La evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos supondrá la adopción y aplicación de modelos comúnmente aceptados, que permitan, faciliten y garanticen la

comparación de sus resultados entre las distintas unidades administrativas o Administraciones Públicas y el intercambio de experiencias, en los ámbitos nacional y comunitario europeo.

2. La evaluación será integral y objetiva, se basará en evidencias, y sus resultados, conclusiones y áreas de mejora serán públicos.

3. La calidad de los servicios públicos estará determinada por la relación existente entre los resultados que se desean obtener, los que efectivamente se consiguen y los que esperan los ciudadanos usuarios de los servicios públicos de que se trate.

4. La medición de la calidad requerirá la previa fijación de compromisos y de sus correspondientes indicadores, de acuerdo con parámetros de fácil homologación que garanticen la fácil comparación de sus resultados en los ámbitos nacional y comunitario europeo.

Artículo 11. Principios generales.

En la evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos se comprobará la aplicación, entre otros, de los siguientes principios y criterios por la Administración Pública evaluada:

a) Principio de legitimidad democrática, entendido como aquella gestión de lo público que concibe la ciudadanía como la razón de ser de la existencia de las Administraciones Públicas y dirige las políticas y los servicios públicos a la satisfacción de las necesidades reales de los ciudadanos.

b) Principio de legalidad, que supone la gestión de las políticas públicas y la prestación de los servicios públicos mediante la aplicación de procedimientos legal y reglamentariamente establecidos y con el cumplimiento de las normas sustantivas que rijan la actividad de que se trate.

c) Principio de eficacia, entendido como la consecución real de los objetivos públicos que se persiguen.

d) Principio de eficiencia, entendido como la ejecución de políticas y la prestación de servicios públicos mediante una óptima utilización de medios que posibilita la consecución directa de los fines públicos perseguidos.

e) Principio de economía, entendido como la consecución de los objetivos pretendidos con el coste económico más racional para la Hacienda Pública.

f) Principio de transparencia, entendido como el deber de la Administración de realizar su activi-

dad facilitando la información necesaria a la ciudadanía, tanto colectiva como individualmente, sobre su organización y la forma de prestar los servicios públicos, y como el deber de los responsables públicos de actuar con probidad en el desempeño de las tareas públicas.

g) Principio de prevención, entendido como la forma de diseñar políticas y de gestionar y prestar servicios que se anticipa a los problemas y demandas que puedan suscitarse.

h) Principio de celeridad, entendido como la consecución de los objetivos pretendidos en el menor tiempo posible.

i) Principio de universalidad, entendido como la prestación de servicios públicos de forma equitativa, dando a cada destinatario el servicio que realmente necesita.

j) Principio de responsabilidad, entendido como la forma de gestionar que asume de forma expresa sus obligaciones ante la ciudadanía y, en caso de mal funcionamiento de los servicios públicos, adopta medidas adecuadas para su corrección en el menor tiempo posible e indemniza a los perjudicados en los términos previstos en las leyes.

k) Principio de participación ciudadana, entendido como la elaboración y gestión de políticas públicas y la prestación de servicios con aplicación de sistemas y métodos que permiten a los ciudadanos, tanto individual como asociadamente, intervenir y formular sugerencias, observaciones o alegaciones, o presentar reclamaciones y quejas por el deficiente funcionamiento de los servicios públicos, y el grado de aceptación por la Administración de las propuestas ciudadanas o de resolución eficaz de sus reclamaciones.

l) Principio de colaboración y coordinación con otras Administraciones Públicas, entendido como la aplicación de mecanismos que permiten a una Administración responsable de una política pública o de la prestación de un servicio público relacionarse con otras competentes para la consecución de objetivos e intereses públicos comunes y la mejor satisfacción de las demandas de los ciudadanos en la forma más eficaz.

m) Principio de coherencia, entendido como la prestación de servicios de forma continua, cierta y estable, sin introducir rupturas o sobresaltos innecesarios respecto a situaciones que la ciudadanía conoce y acepta.

n) Principio de simplicidad, entendido como la utilización de técnicas y métodos que permiten la simplificación de trámites, la eliminación de proce-

dimientos innecesarios y la disminución de los tiempos de espera.

o) Principio de comprensión, entendido como la existencia de normas y procedimientos claros y comprensibles para los usuarios, así como el empleo de medios públicos de información en los que se utiliza un lenguaje comprensible.

p) Principio de modernización, entendido como la gestión que utiliza nuevas tecnologías y métodos de organización eficaces y participativos, y se rige por criterios de actualización y reforma de su estructura administrativa, de las modalidades de prestación de los servicios públicos y de las infraestructuras, instalaciones y edificios en que los servicios se prestan.

q) Principio de mejora continua, entendido como la puesta en práctica de métodos que permiten a una Administración sistemáticamente detectar sus deficiencias, corregirlas y prestar sus servicios a los ciudadanos cada vez de forma más eficiente, eficaz, celérica, económica y participativa.

Artículo 12. Autonomía para la evaluación.

Cada Administración Pública podrá acordar autónomamente la evaluación de las políticas públicas que haya diseñado, ejecutado o ejecute en el ámbito de sus respectivas competencias, o procederá a materializar las medidas o actuaciones fijadas en los planes referidos en el artículo 34 de esta Ley.

Artículo 13. Ámbito material de la evaluación.

La evaluación de las políticas podrá abarcar materias completas de la competencia de la Administración o limitarse a sectores homogéneos que integren tales materias.

Artículo 14. Modalidades de evaluación.

1. La evaluación de las políticas públicas podrá realizarse por la propia Administración, a través de sus propios medios o mediante contratación con terceros, o externamente por Agencia Navarra para el futuro de la calidad en la gestión pública.

2. La evaluación externa se llevará a cabo por la Agencia Navarra para el futuro de la calidad en la gestión pública, a solicitud del órgano competente de cada Administración. A tal efecto, podrá suscribirse el oportuno convenio de colaboración en donde se reflejen los compromisos técnicos, jurídicos, administrativos y, en su caso, económicos de cada parte. Para la evaluación externa podrá acordarse la creación de un comité de expertos exterior y ajeno a la Administración Pública evaluada.

3. Las evaluaciones externas serán independientes de las que se realicen por otros órganos o entidades públicas con arreglo a la normativa propia de cada sector.

Artículo 15. Finalidad.

La evaluación de las políticas públicas tendrá por finalidad comprobar el grado de aplicación, entre otros, de los principios y criterios que se relacionan en el artículo 4 de esta Ley Foral y de los métodos y técnicas conexos.

Artículo 16. Momentos para la evaluación.

La evaluación de las políticas públicas podrá ser:

- a) Ex ante, durante la planificación o programación de una política pública.
- b) Intermedia, durante la aplicación de la política pública en el periodo programado.
- c) Ex post, con posterioridad a la ejecución de la política pública programada.

Artículo 17. Contenidos de la evaluación.

Las evaluaciones de las políticas públicas podrán versar, entre otros, sobre los siguientes extremos:

- a) Problemas detectados y problemas que se pretenden resolver.
- b) Objetivos que se pretende conseguir.
- c) Resultados alcanzados.
- d) Relación entre los tres elementos anteriores.
- e) Distribución de los efectos.
- f) Impactos que se han constatado y sectores sobre los que se han producido.
- g) Medios jurídicos, técnicos y administrativos y recursos económicos y humanos empleados.
- h) Costes que se han soportado y relación con los resultados obtenidos.
- i) Procedimientos elegidos para actuar y razones de su elección.
- j) Grado de colaboración interadministrativa en la elaboración y desarrollo de la política.
- k) Grado de participación ciudadana en la elaboración y desarrollo de la política.
- l) Opinión que han merecido para los ciudadanos las actuaciones desarrolladas.

Artículo 18. Publicidad

1. Las Administraciones Públicas darán a sus evaluaciones la publicidad que juzguen oportuno y

por los medios técnicos que consideren más adecuados.

2. Las evaluaciones concluidas de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y de sus organismos públicos dependientes deberán remitirse a la Agencia Navarra para el futuro de la calidad en la gestión pública, para su incorporación al Registro de Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los Servicios, a que se refiere el artículo 23.2 h) de esta Ley Foral, coordinado con las fuentes de información existentes en la Dirección General para la Sociedad de la Información del Departamento de Economía y Hacienda.

Artículo 19. Concepto de evaluación de los servicios públicos.

La evaluación de la calidad de los servicios públicos constituye un proceso integral y continuo que:

a) Considera los niveles de prestación de los servicios en relación con las expectativas ciudadanas y la medición del grado de cumplimiento de compromisos previamente establecidos por la unidad prestadora.

b) Establece, a partir de los datos obtenidos, programas de mejora.

Artículo 20. Finalidad.

La evaluación de la calidad de los servicios públicos tiene las siguientes finalidades:

a) Identificar aquellos aspectos y áreas de mejora que permitan y favorezcan a las organizaciones administrativas su evolución y desarrollo.

b) Proporcionar a las unidades administrativas competentes la información necesaria para planificar y dirigir la acción administrativa de servicio a los ciudadanos, así como adoptar las iniciativas de mejora necesarias, en coordinación, cuando se trate de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y de sus organismos públicos, con las estrategias de fomento de la calidad y modernización que promueve la Dirección General para la Sociedad de la Información del Departamento de Economía y Hacienda.

c) Hacer llegar a los ciudadanos, en su condición de destinatarios de la actividad administrativa, información sobre los niveles de calidad prestados por la Administración Pública.

Artículo 21. Sistemas de evaluación.

La evaluación de la calidad de los servicios públicos se podrá articular a través de los dos siguientes sistemas:

a) La autoevaluación, que se realizará por cada unidad u organismo, por sus propios medios o mediante la contratación de terceros.

b) La evaluación externa, que se realizará por la Agencia Navarra para el futuro de la calidad en la gestión pública en los términos previstos en el artículo 16 de esta Ley Foral.

Artículo 22. Sistema de autoevaluación.

La autoevaluación podrá desarrollarse mediante la aplicación de cualquiera de los siguientes métodos:

a) Cartas de Servicios, que se regularán por lo dispuesto en el capítulo III de esta Ley Foral.

b) Cualquier otro método comúnmente aceptado en los ámbitos nacional y comunitario, que recoja con suficiencia y rigor la opinión de los usuarios, su grado de satisfacción con los servicios recibidos y establezca programas de mejora consecuentes con la información obtenida. Cuando se trate de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra o de sus organismos públicos dependientes, el método deberá haber sido previamente homologado por la Agencia navarra para el fomento de la calidad en la gestión pública.

Artículo 23. Sistema de evaluación externa.

1. La evaluación externa se llevará a cabo por la Agencia navarra para el fomento de la calidad en la gestión pública, pudiendo servirse de entidades u organismos independientes que éste autorice, dotados de autonomía y objetividad.

2. La evaluación consistirá en un examen sistemático basado en las autoevaluaciones realizadas por las distintas unidades u organismos.

Artículo 24. Programas de mejora de la calidad.

Los responsables de las unidades u organismos competentes, a partir de la información obtenida por aplicación de las evaluaciones, propiciarán programas de mejora de los servicios que presten. El desarrollo de estas acciones, así como su resultado, podrán ser tenidos en cuenta tanto para la revisión del servicio en futuras evaluaciones como, en su caso, para la valoración en la fase de los premios a que se refiere el artículo 30 de esta Ley Foral.

CAPÍTULO V

Programa de quejas y sugerencias

Artículo 25. Definición.

El Gobierno de Navarra determinará el servicio o la unidad responsable de la gestión de las que-

jas y sugerencias con objeto de recoger y tramitar tanto las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios con los servicios como las iniciativas para mejorar su calidad. Dicha unidad deberá, asimismo ofrecer a los ciudadanos respuesta a sus quejas o sugerencias, informarles de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas.

Artículo 26. Presentación y tramitación de las quejas y sugerencias.

1. La ubicación, dentro de cada órgano u organismo, de la unidad a la que se refiere el artículo anterior se señalará de forma visible y será la más accesible para su localización y utilización por los usuarios.

2. Los usuarios podrán formular sus quejas o sugerencias presencialmente, por correo postal y por medios telemáticos. Las quejas y sugerencias presentadas por correo electrónico o a través de Internet deberán estar suscritas con la firma electrónica del interesado.

3. Si las quejas o sugerencias se formulan presencialmente, el usuario cumplimentará y firmará el formulario o registro diseñado a tal efecto por el órgano u organismo al que vayan dirigidas. Los usuarios podrán, si así lo desean, ser auxiliados por los funcionarios responsables en la formulación de su queja o sugerencia.

4. Formuladas las quejas y sugerencias de los modos señalados en los apartados anteriores, los usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen.

5. Para identificar los motivos que originan las quejas y sugerencias y los aspectos a los que se refieren, las quejas y sugerencias se clasificarán de modo que suministren información relevante sobre la prestación y mejora del servicio.

Artículo 27. Contestación.

1. Recibida la queja o sugerencia, la unidad a la que se refiere el artículo 14 informará al interesado de las actuaciones realizadas en el plazo de 20 días hábiles.

2. El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja o sugerencia.

3. Si, transcurrido el plazo establecido, no hubiera obtenido ninguna respuesta de la Administración, el ciudadano podrá dirigirse a la Secretaría General Técnica del Departamento para conocer los motivos de la falta de contestación y para

que dicha Inspección proponga, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas.

Artículo 28. Seguimiento.

La información de seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas, así como de las respuestas y medidas adoptadas, en su caso, se incorporará al informe conjunto que se elaborará anualmente con carácter general y departamental.

Artículo 29. Efectos.

Las quejas formuladas conforme a lo previsto en este real decreto no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que en se consideren interesados en el procedimiento.

CAPÍTULO VI

Premios y reconocimiento

Artículo 30. Promoción y premios a la calidad de los servicios públicos.

1. La Administración de la Comunidad Foral de Navarra promoverá premios a la calidad del servicio público en las Administraciones Públicas de Navarra, y a las mejores prácticas, que tendrán por finalidad reconocer y premiar a los órganos y entidades dependientes de las Administraciones que se hayan distinguido en la realización de actividades de mejora en la calidad del servicio ofrecido al ciudadano y a reconocer las iniciativas de éstas para mejorar la calidad de sus servicios.

2. La organización y entrega de los premios podrá realizarse por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra directamente o en colaboración con fundaciones o entidades sin ánimo de lucro que realicen en Navarra actividades similares de premio a la calidad con modelos de excelencia y criterios reconocidos por la Unión Europea.

3. En la concesión de los premios se tendrá en cuenta la calidad del servicio que una determinada organización ofrece a los ciudadanos y la opinión que éstos tienen como usuarios de dicho servicio.

CAPÍTULO VII

Agencia Navarra para el fomento de la calidad en la gestión pública

Artículo 31. Naturaleza.

Se crea la Agencia Navarra para el fomento de la calidad en la gestión pública, como órgano colegiado de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, que funcionara con autonomía y estará encargada del ejercicio de la competencia de fomento, desarrollo y evaluación, en el ámbito territorial de Navarra, de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos de las Administraciones Públicas de Navarra.

Artículo 32. Funciones.

Serán funciones específicas de la Agencia Navarra para el fomento de la calidad en la gestión pública las siguientes:

a) El impulso en las Administraciones Públicas de Navarra de una cultura de fomento y gestión de la calidad y de evaluación de la gestión de lo público.

b) La elaboración de planes, y su propuesta al órgano competente para su adopción, que prevean la implantación en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y en sus organismos públicos de acciones de mejora en la prestación de los servicios públicos y de sistemas de evaluación de la calidad de dichos servicios.

c) La elaboración de criterios comunes y la definición de metodologías que pueden utilizar las Administraciones Públicas de Navarra en el desarrollo y aplicación del contenido de esta ley foral, y en cualquier caso las autoevaluaciones de sus políticas públicas, en las autoevaluaciones de la calidad de sus servicios públicos y en la elaboración de sus Cartas de Servicios.

d) La evaluación externa de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos que se le encomienden o soliciten.

e) Informar sobre los anteproyectos de disposiciones generales con rango de Decreto o Ley Foral relacionadas con la evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos.

f) La formación en evaluación y gestión de la calidad.

g) La recopilación de información sobre la evaluación de los servicios públicos, su análisis y, en su caso, la formulación de propuestas y recomendaciones sobre la metodología.

h) La gestión del Registro de Evaluación de las Políticas Públicas y de la Calidad de los Servicios Públicos, creado en virtud de esta Ley Foral, y que será público y gratuito, y en donde podrán integrarse los sistemas de evaluación que se apliquen y, en su caso, los programas de mejora que se elaboren, así como las Cartas de Servicios.

i) El fomento de la investigación aplicada en materia de evaluación, en colaboración con otras entidades públicas y privadas.

j) La promoción de publicaciones y estudios relacionados con la evaluación y la calidad de los servicios públicos.

k) La participación en las instituciones metodológicas de carácter nacional y, en su caso, internacional, así como el mantenimiento de las relaciones necesarias con órganos y entidades similares de ámbito autonómico, nacional o comunitario.

l) La acreditación y, en su caso, certificación de las actuaciones que se realicen por entidades independientes públicas o privadas respecto de las Administraciones Públicas de Navarra, homologación de procesos y métodos y acreditación de profesionales independientes autorizados para la evaluación. Para todo ello se promoverán los oportunos protocolos en los ámbitos nacional y comunitario, que garanticen tanto el libre ejercicio profesional, como la comparabilidad de procesos y métodos.

ll) La realización de análisis periódicos y uniformes de la percepción ciudadana sobre los servicios públicos, con el fin de proponer iniciativas generales de mejora y facilitar a los ciudadanos información global sobre la calidad en la prestación de los servicios.

m) La articulación de un sistema de comunicación regular con informadores clave representativos de los agentes socioeconómicos, y de los profesionales y entidades del sector de fomento de la calidad en el sector público, para completar la valoración de la calidad de los servicios ofertados y fomentar participación ciudadana.

Artículo 33. Estructura.

1. La Agencia Navarra para el fomento de la calidad en la gestión pública, se articulará con un Consejo de dirección que se compondrá del siguiente modo:

a) Presidente: Se designará por Acuerdo del Gobierno de Navarra.

b) Vocales:

– Un representante del Instituto Navarro de Administración Pública.

– Un representante de la Dirección General para la Sociedad de la Información del Departamento de Economía y Hacienda.

– Un representante del Departamento de Administración Local.

– Tres representantes de la Federación Navarra de Municipios y Concejos.

– Un representante de la Fundación Navarra para la Calidad.

– Dos representantes de profesionales y entidades de fomento, desarrollo y evaluación de la calidad en la gestión pública.

– Tres representantes de los sindicatos de la función pública.

c) Secretario: Un funcionario o empleado público designado por el Instituto Navarro de Administración Pública.

2. Mediante Decreto Foral se podrá ampliar la composición del Consejo de dirección, a propuesta de este, para la incorporación de otras unidades o entidades relacionadas directamente con la evaluación de las políticas públicas y la calidad de los servicios públicos.

Asimismo, el Consejo de dirección podrá invitar a sus sesiones a expertos u otras personas o representantes de entidades en atención a los asuntos o materias a tratar.

3. Para el cumplimiento de sus fines, la Agencia dispondrá de los medios materiales y recursos humanos que le proporcione el Instituto Navarro de Administración Pública.

CAPÍTULO VIII

Programas de fomento e incentivos

Artículo 34. Plan General de Fomento y Planes anuales.

El Gobierno de Navarra aprobará a propuesta de la Agencia Navarra para el fomento de la calidad en la gestión pública, un Plan General de fomento y desarrollo con vigencia trienal. Se estructurará en planes anuales que establecerá los objetivos mínimos a desarrollar, la agenda temporal de servicios incluidos, la relación de actuaciones y compromisos mínimos, los servicios concretos y políticas públicas concretas que cada año serán objeto de evaluación –sin perjuicio de los que sean objeto de iniciativa de los propios servicios –, así como la periodificación para la materialización del contenido de esta ley foral.

Artículo 35. Acuerdo de colaboración con la FNMC.

El Gobierno de Navarra, a propuesta de la Agencia Navarra para el fomento de la calidad en la gestión pública, promoverá la firma de un acuerdo de colaboración con la Federación Navarra de municipios y provincias que posibilite la extensión de los programas y planes contenidos en esta ley foral a los Ayuntamientos y Mancomunidades de Navarra.

Artículo 36. Participación de los empleados públicos.

El Gobierno de Navarra, podrá estimular la participación de los empleados públicos en el fomento y gestión de la calidad, mediante las oportunas modificaciones legales o formativas.

Disposición derogatoria

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en esta Ley Foral.

Disposición final primera. Habilitación reglamentaria.

Se faculta al Gobierno de Navarra para dictar las disposiciones reglamentarias que sean precisas para el desarrollo y ejecución de esta Ley Foral.

Disposición final segunda. Entrada en vigor.

Esta Ley Foral entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de Navarra.

ENMIENDA NÚM. 5

FORMULADA POR EL GRUPO PARLAMENTARIO **IZQUIERDA UNIDA DE NAVARRA- NAFARROAKO EZKER BATUA**

Enmienda a la totalidad con texto alternativo al proyecto de Ley Foral de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos.

Se propone sustituir el texto remitido por el Gobierno de Navarra por el siguiente:

TEXTO ALTERNATIVO

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Nuestro ordenamiento constitucional prevé como finalidad de la Administración Pública la de servir a los intereses generales de la sociedad,

actuando para ello de acuerdo con unos principios propios de un Estado social y democrático de derecho. En las últimas décadas, el Estado se ha erigido en uno de los principales suministradores de bienes y servicios al conjunto de los ciudadanos, por lo que su actividad constituye un elemento decisivo en el establecimiento de las condiciones necesarias para el incremento del bienestar social y de la garantía efectiva de los derechos sociales y económicos de la ciudadanía.

La reforma y modernización de las Administraciones Públicas y, en concreto, de la Administración de la Comunidad Foral y de las entidades locales de Navarra, constituye un proceso dinámico y de continua adaptación, en sus formas organizativas y funcionales a las transformaciones sociales, económicas y tecnológicas de su entorno. En este sentido, la Administración no puede permanecer ajena a la introducción en sus organizaciones de la cultura y las técnicas de gestión de la calidad, responsabilizándose de la calidad global de los servicios, cuyos costes directos y los derivados de la ausencia de calidad en su prestación repercuten sobre los ciudadanos, en tanto que destinatarios y sostenedores de los mismos a través de los tributos.

La mejora de la calidad en la prestación de los servicios públicos es un objetivo hoy generalizado en todas las Administraciones Públicas que los gestionan y que figura habitualmente, de modo más o menos genérico o preciso, en cualquier programa de gobierno. Sin embargo, una cosa es enunciar la aspiración a dotar de mayor calidad a los servicios públicos y otra distinta es poner los medios para que esa mejora sea real, efectiva y, sobre todo, mensurable. Se suele afirmar en la teoría de la gestión de la calidad que sólo aquello que es medible es susceptible de mejorarse.

En los últimos años, tanto en el ámbito de la empresa privada como en el sector público son muchas las medidas adoptadas para que la calidad sea evaluada y certificada por organismos de diversa tipología, pero en todo caso independientes de los propios servicios a los que hay que evaluar, lo cual parece ser requisito ineludible para asegurar la objetividad necesaria en la comprobación de que se consiguen efectivamente los objetivos de mejora.

La presente Ley Foral pretende introducir en el ámbito de las Administraciones Públicas de Navarra el principio general de que la calidad de los servicios públicos que ofrece y de las políticas públicas que adopta debe ser evaluada, y que los ciudadanos tienen derecho a conocer el resultado de esa evaluación. En última instancia, pretende

crear una cultura de calidad en la gestión pública, calidad sobre todo en el sentido de la segunda acepción que le da el Diccionario de la Real Academia Española: “en sentido absoluto, buena calidad, superioridad o excelencia.”

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto.

Es objeto de esta Ley Foral establecer un sistema público de evaluación tanto de las políticas públicas que diseñen y realicen las Administraciones Públicas de Navarra, como de la calidad de los servicios que éstas presten a la ciudadanía navarra.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

Las previsiones de esta Ley Foral se extienden a todas las Administraciones Públicas de Navarra, entendiéndose a estos efectos como tales:

- a) La Administración de la Comunidad Foral de Navarra.
- b) Los organismos públicos dependientes de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.
- c) Las Entidades Locales de Navarra.
- d) Los organismos públicos dependientes de las entidades locales de Navarra.
- e) Otras instituciones públicas creadas o reguladas por las leyes forales de la Comunidad Foral de Navarra que presten servicios a los ciudadanos.
- f) Las sociedades públicas incluidas en el ámbito de aplicación de la Ley Foral 15/2004, de 3 de diciembre, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, y en la Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, de la Administración Local de Navarra, y las fundaciones públicas que éstas constituyan conforme a dichas Leyes Forales, siempre que gestionen servicios públicos.

Artículo 3. Planes de evaluación de la calidad.

1. Cada una de las Administraciones Públicas señaladas en el artículo anterior debe aprobar un plan de evaluación de calidad que se revisará periódicamente. En su caso, podrán elaborarse diversos planes por departamentos o áreas de actuación.

2. Reglamentariamente se establecerá el contenido y los criterios de elaboración de dichos planes, conforme a las disposiciones de esta ley foral, de modo que permitan la comparación de

los resultados entre las distintas unidades administrativas o Administraciones Públicas.

3. La evaluación será integral y objetiva, se basará en evidencias, y sus resultados, conclusiones y áreas de mejora serán públicos.

4. La medición de la calidad requerirá la previa fijación de objetivos y compromisos y de sus correspondientes indicadores.

5. Los planes de evaluación de calidad se elaborarán bajo los principios de:

a) Calidad total, orientada a la excelencia de la gestión pública, teniendo en cuenta tanto el diseño de las políticas públicas, como la calidad de los servicios prestados, la eficiencia de los procesos y la adecuada organización de la Administración en torno a la cultura de la calidad.

b) Mejora continua, entendido como la puesta en práctica de métodos que permitan a una Administración Pública detectar sistemáticamente sus deficiencias, corregirlas y prestar sus servicios a los ciudadanos cada vez de forma más eficaz y eficiente.

c) Participación ciudadana, entendida como la elaboración y gestión de políticas públicas y la prestación de servicios con aplicación de sistemas y métodos que permiten a los ciudadanos, tanto individual como asociadamente, intervenir en la mejora de la calidad mediante la formulación de sugerencias, observaciones o alegaciones, la presentación de reclamaciones y quejas, y la petición periódica de sus valoraciones mediante encuestas y estudios de opinión.

CAPÍTULO II

Sistemas de evaluación

Artículo 4. Evaluación de políticas públicas.

1. La evaluación de las políticas públicas tendrá por finalidad comprobar:

a) El grado de cumplimiento de los objetivos señalados en los planes y programas de actuación aprobados por las Administraciones Públicas.

b) El grado de aplicación en la ejecución de los mismos de los principios generales de actuación contenidos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y en la Ley Foral 15/2004, de 3 de diciembre, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

c) El nivel de respeto de los derechos de los ciudadanos reconocidos en dichas leyes.

2. Los planes de evaluación de la calidad señalarán para cada plan o programa la modalidad de evaluación, que podrá ser:

a) Interna, por la propia Administración Pública, para la cual se señalará el órgano u órganos responsables o los terceros contratados para tal fin.

b) Externa, por la Agencia Navarra de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios Públicos, o por otro organismo público especializado en la evaluación de políticas sectoriales.

Artículo 5. Evaluación de la calidad de los servicios públicos.

1. La evaluación de la calidad de los servicios públicos tendrá por finalidad comprobar:

a) Los niveles de prestación de los servicios en relación con las expectativas ciudadanas.

b) La medición del grado de cumplimiento de los objetivos y compromisos previamente establecidos por la unidad prestadora del servicio.

c) Los aspectos y áreas de mejora en la prestación del servicio que permitan a las unidades administrativas competentes adoptar las iniciativas pertinentes.

2. La evaluación de la calidad de los servicios públicos se realizará mediante los siguientes sistemas:

a) Autoevaluación por la propia unidad prestadora del servicio con sus propios medios o mediante la contratación de terceros.

b) Evaluación externa por la Agencia Navarra de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios Públicos.

3. La autoevaluación se desarrollará mediante el Modelo de Calidad Total de la Fundación Europea para la Calidad (EFQM), el Marco Común de Evaluación para el Sector Público (CAF), o cualquier otro método comúnmente aceptado que recoja con suficiencia y rigor la opinión de los usuarios, su grado de satisfacción con los servicios recibidos y establezca programas de mejora y que haya sido previamente homologado por la Agencia Navarra de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios Públicos.

4. La evaluación externa se realizará mediante el examen agregado y validación de las autoevaluaciones y planes de mejora elaborados en cada Administración Pública, y adicionalmente mediante los procedimientos de evaluación que sean diseñados por la Agencia Navarra de Evaluación de

las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios Públicos.

CAPÍTULO III

Agencia Navarra de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios Públicos

Artículo 6. Naturaleza y funciones.

1. La Agencia Navarra de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios Públicos, organismo autónomo dependiente de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, estará encargada del ejercicio de la competencia de evaluación, en el ámbito territorial de Navarra, de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos de las Administraciones Públicas de Navarra.

2. Serán funciones específicas de la Agencia Navarra de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios Públicos las siguientes:

a) El impulso en las Administraciones Públicas de Navarra de una cultura de la calidad.

b) La elaboración de guías de procedimiento y criterios comunes para la confección de planes de evaluación de la calidad por los órganos competentes de las Administraciones Públicas de Navarra, así como el asesoramiento en la confección y aplicación de dichos planes.

c) La emisión preceptiva de informe previo a la aprobación de los planes de evaluación de la calidad por los órganos competentes de las Administraciones Públicas de Navarra.

d) La evaluación externa de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos que se le encomienden por las Administraciones Públicas de Navarra en sus planes de evaluación de calidad.

e) Informar sobre los anteproyectos de disposiciones generales con rango de Decreto o Ley Foral relacionadas con la evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos.

f) La acreditación y, en su caso, certificación de las actuaciones que se realicen por entidades independientes públicas o privadas respecto de las Administraciones Públicas de Navarra, homologación de procesos y métodos y acreditación de profesionales independientes autorizados para la evaluación.

g) Colaborar y asesorar a los órganos encargados de formación del personal de las Administra-

ciones Públicas de Navarra en materia de evaluación y gestión de la calidad.

h) La gestión del Registro de Evaluación de las Políticas Públicas y de la Calidad de los Servicios Públicos

i) El fomento y promoción de la investigación y las publicaciones en materia de evaluación de la calidad en el sector público.

3. La Agencia Navarra de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios públicos elaborará una memoria anual en la que se contenga un resumen de sus actividades y una valoración general del conjunto de las políticas desarrolladas y de los servicios públicos prestados por las Administraciones Públicas de Navarra.

Artículo 7. Organización.

1. La organización de la Agencia Navarra de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios Públicos se fijará en sus Estatutos aprobados por Decreto Foral del Gobierno de Navarra.

2. La organización en todo caso comprenderá un Consejo de Gobierno designado por el Gobierno de Navarra y compuesto al menos por:

a) Un Presidente.

b) Tres vocales propuestos por la Federación Navarra de Municipios y Concejos.

c) El número de vocales que se estime oportuno en representación de los departamentos de la Administración de la Comunidad Foral competentes en las materias más relacionadas con las funciones de la Agencia.

d) Tres vocales propuestos por las organizaciones sindicales con mayor representación en el ámbito de las Administraciones Públicas de Navarra.

e) Un vocal propuesto por la Fundación Navarra para la Calidad

f) Un vocal propuesto por la Universidad Pública de Navarra.

g) Un secretario, que será funcionario de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

3. Al frente de la Agencia figurará un Director Gerente que será nombrado por el Gobierno de Navarra.

CAPÍTULO IV

Publicidad de la evaluación de la calidad

Artículo 8. Principio de publicidad.

La evaluación de las políticas públicas y de los servicios públicos realizada por las Administraciones Públicas tendrá carácter público.

Artículo 9. Registro de Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los Servicios

1. Las Administraciones Públicas de Navarra, en la forma y con los plazos que se establezcan reglamentariamente, remitirán a la Agencia Navarra de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios Públicos para su inscripción en el correspondiente registro:

a) Los planes de evaluación de la calidad que aprueben.

b) Las evaluaciones internas y externas realizadas.

c) Las cartas de servicios que aprueben.

2. El Registro de Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los Servicios tendrá carácter público.

Artículo 10. Cartas de servicios.

1. Las Administraciones Públicas de Navarra aprobarán cartas de servicios en las cuales se informará a los ciudadanos sobre los servicios públicos que prestan y los compromisos adquiridos por las Administraciones Públicas para una mejor prestación de los mismos con los indicadores que aseguren su cumplimiento.

2. Reglamentariamente se establecerá el contenido y el procedimiento de aprobación y revisión de las cartas de servicios, que podrán referirse al conjunto de una Administración Pública, o a alguno de sus departamentos, áreas o servicios.

3. Las Administraciones Públicas de Navarra darán difusión de sus cartas de servicios como mínimo a través de los siguientes medios:

a) Edición impresa que deberá estar a disposición gratuita de los ciudadanos en las dependencias de los órganos administrativos correspondientes.

b) Inclusión en las páginas web de los órganos administrativos correspondientes.

CAPÍTULO V

Mejora de la calidad

Artículo 11. Planes de mejora de la calidad.

1. Las Administraciones Públicas de Navarra, a partir de los resultados de la evaluación de las

políticas y servicios públicos, establecerán planes de mejora de la calidad.

2. Para la aplicación y seguimiento de los planes de mejora de la calidad podrán constituirse grupos de mejora, como sistema participativo de gestión mediante el cual los empleados públicos analizan los problemas y sus causas, dan sugerencias, aportan ideas y proponen medidas específicas para la mejora de la calidad de los servicios públicos en los que desarrollan sus funciones.

3. Los planes de mejora determinarán los objetivos a conseguir, las personas y órganos responsables y los medios a utilizar. La evaluación del grado de cumplimiento se hará en el seno de los planes de evaluación de la calidad de la correspondiente Administración Pública.

Artículo 12. Medidas de fomento.

1. La Administración de la Comunidad Foral de Navarra promoverá, en su caso junto con otras instituciones, el establecimiento de premios a la calidad de los servicios públicos y a las mejores prácticas en las Administraciones Públicas de Navarra.

2. Los premios, que serán regulados reglamentariamente, estarán destinados a reconocer y galardonar a las organizaciones públicas que se hayan distinguido en alguno de los siguientes ámbitos:

- a) La excelencia de su rendimiento global.
- b) La innovación en la gestión de los procedimientos, de la información, del conocimiento y de las tecnologías.
- c) La calidad e impacto de las iniciativas singulares de mejora implantadas.

3. Se establecerán también premios a la iniciativa de los responsables y empleados públicos para promover la calidad en el seno de las organizaciones en las que presten sus servicios.

Disposición adicional primera. Órganos competentes en la Administración de la Comunidad Foral.

1. La aprobación de los planes de evaluación de la calidad y de los planes de mejora corresponde al Consejero titular de cada Departamento. En el caso de los organismos públicos y sociedades o fundaciones públicas dependientes de la Administración de la Comunidad Foral, corresponde al órgano colegiado superior de los mismos.

2. El impulso, seguimiento y ejecución de los planes de evaluación de la calidad y de los planes

de mejora de cada Departamento corresponde a su Secretaria General Técnica, sin perjuicio de la creación de órganos colegiados o grupos de trabajo con tal finalidad. En el caso de los organismos públicos y sociedades o fundaciones públicas dependientes de la Administración de la Comunidad Foral, corresponde esta función al máximo órgano directivo de carácter unipersonal.

Disposición adicional segunda. Impulso de la productividad de los empleados públicos.

El Gobierno de Navarra, previa negociación con los órganos de representación del personal, introducirá sistemas objetivos de evaluación del rendimiento de los empleados públicos y medidas retributivas para recompensar su mayor productividad.

Disposición adicional tercera. Formación de los empleados públicos.

El Gobierno de Navarra incluirá en los planes de formación de los empleados públicos acciones formativas sobre gestión y evaluación de la calidad en los servicios públicos, con el objetivo de que:

- a) Todos los empleados que ocupen puestos directivos o de responsabilidad reciban formación en esta materia.
- b) Todos los demás empleados que lo deseen puedan acceder a formación en esta materia.

Disposición adicional cuarta. Elaboración de los presupuestos por programas.

Los objetivos, compromisos e indicadores que, con arreglo a lo que dispone el artículo 3 de esta Ley Foral, figuren en los planes de evaluación de la calidad, deberán integrarse también en la descripción de los programas correspondientes que figuren en los presupuestos elaborados por las Administraciones Públicas de Navarra.

Disposición transitoria primera. Aprobación de Planes de Evaluación de la Calidad.

Las Administraciones Públicas de Navarra deberán elaborar y aprobar sus Planes de Evaluación de la Calidad, conforme a las disposiciones de esta Ley Foral y de las disposiciones reglamentarias que la desarrollen en el plazo de dos años a partir de su entrada en vigor.

Disposición transitoria segunda. Creación de la Agencia Navarra de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios Públicos.

En el plazo de un año a partir de la entrada en vigor de esta Ley Foral el Gobierno de Navarra

aprobará los Estatutos y pondrá en marcha la Agencia Navarra de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios Públicos.

En dicha Agencia se integrarán los órganos administrativos y los medios humanos y materiales de la Administración de la Comunidad Foral que en la actualidad tienen atribuidas funciones relativas a la evaluación de la calidad.

Disposición derogatoria.

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan el lo establecido en esta Ley Foral.

Disposición final primera. Habilitación reglamentaria.

El Gobierno de Navarra dictará las disposiciones reglamentarias que sean precisas para el desarrollo y ejecución de esta Ley Foral en el plazo de un año.

Disposición final segunda. Entrada en vigor.

Esta Ley Foral entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de Navarra.

PRECIO DE LA SUSCRIPCIÓN BOLETÍN OFICIAL Y DIARIO DE SESIONES	REDACCIÓN Y ADMINISTRACIÓN PARLAMENTO DE NAVARRA
Un año 42,35 euros	«Boletín Oficial del Parlamento de Navarra»
Precio del ejemplar Boletín Oficial..... 1,10 »	Navas de Tolosa, 1
Precio del ejemplar Diario de Sesiones..... 1,27 »	31002 PAMPLONA