



|

LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SANCIONA CON FUERZA DE LEY

PROGRAMA PROVINCIAL DE CARTAS DE SERVICIOS

ARTÍCULO 1 - Crease el *Programa Provincial de Cartas de Servicios* dentro de la órbita del poder ejecutivo provincial. El Ministerio de Gestión Pública será la autoridad de aplicación.

ARTÍCULO 2 - Se denominan cartas de servicios a los documentos que constituyen un instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administración Pública Provincial informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación por parte de la administración provincial.

ARTÍCULO 3 - Los órganos, organismos y entidades de la Administración Pública Provincial podrán elaborar cartas relativas al conjunto de los servicios que gestionan y cartas que tengan por objeto un servicio específico. Podrán asimismo, elaborarse cartas que tengan por objeto un servicio en cuya prestación participan distintos órganos u organismos de la administración provincial, como así también en los que participen la administración provincial, en forma conjunta con la administración nacional y/o municipal o Comunal.

ARTÍCULO 4 - Sin perjuicio de lo que determine el Ministerio de Gestión Pública, la estructura y contenido de las cartas de servicios expresaran de forma clara, sencilla y comprensible para los ciudadanos su contenido, que se estructurara en los siguientes apartados:

a) De carácter general y legal:



|

1. Datos identificativos y fines del órgano u organismo.
 2. Principales servicios que presta.
 3. Derechos concretos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios.
 4. Formulas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios.
 5. Relación sucinta y actualizada de la normativa reguladora de las principales prestaciones y servicios.
 6. Acceso al sistema de quejas y sugerencias establecido por la carta.
- b) De compromisos de calidad:
1. Niveles o estándares de calidad que se ofrecen y, en todo caso los plazos previstos para la tramitación de los procedimientos, así como, en su caso, para la prestación de los servicios.
 2. Mecanismos de información y comunicación disponibles, ya sea general o personalizada.
 3. Horarios, lugares y canales de atención al público.
 4. Medidas que aseguren la igualdad de género, que faciliten el acceso al servicio y que mejoren las condiciones de la prestación.
 5. Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales con los que, en su caso, cuente la organización.
 6. Indicadores utilizados para la evaluación de la calidad y específicamente para el seguimiento de los compromisos.



|

c) La reglamentación determinará el modo de formular los reclamos por incumplimiento de los compromisos, cuyo reconocimiento corresponderá al titular del órgano u organismo al que se refiera la carta, y que en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

d) De carácter complementario:

1. Direcciones telefónicas, y postales de todas las dependencias públicas donde se prestan cada uno de los servicios, indicando claramente la forma de acceso.

2. Otros datos de interés sobre la organización y sus servicios.

ARTÍCULO 5 - El Ministerio de Gestión Pública impulsará la implementación generalizada de las cartas de servicios y colaborará con los distintos Ministerios como así también organismos descentralizados requieran en su elaboración.

ARTÍCULO 6 - Las cartas se actualizarán periódicamente en función de las circunstancias y, como máximo, al menos cada tres años.

ARTÍCULO 7 - El ejecutivo reglamentará la presente ley en el término de 90 días de su sanción.

ARTÍCULO 8 - De forma.

CESIRA ARCANDO

2023



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

|

DIPUTADA PROVINCIAL

2023

General López 3055 – (S3000DCO) – Santa Fe – República
Argentina



|

FUNDAMENTOS

Señor presidente:

El siglo XXI exige que se las instituciones sean cada día más eficaces, eficientes, transparentes, y participativas, como además que las mismas se encuentran sometidas al desafío constante de modernizarse, a fin de adquirir mayor eficiencia y eficacia y de ese modo recuperar y profundizar la confianza de la opinión pública en las mismas.

Que en un mundo globalizado el desarrollo se mide no sólo desde el punto de vista social y económico, sino asimismo en cuanto a la calidad y prestigio de sus instituciones.

Que resulta fundamental otorgarle al ejecutivo provincial, diversas herramientas que tengan por objetivo mejorar la calidad institucional de estado provincial. De este modo, y por medio de la presente legislación, nos aseguramos que no se trata simplemente de una política pública que no tiene continuidad en el tiempo. Que es por este motivo, que entendemos que resulta fundamental para una correcta implementación de las cartas de servicio, que las mismas constituyan una planificación estratégica para los diversos gobiernos que administren la provincia de Santa Fe.

Por todo lo expuesto, es que solicito a los Diputados y Diputadas me acompañen con su firma en el presente proyecto de ley.

CESIRA ARCANDO

2023



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

|

DIPUTADA PROVINCIAL

2023

General López 3055 – (S3000DCO) – Santa Fe – República
Argentina