



## LEGISLACIÓN CONSOLIDADA

---

### Ley Foral 21/2005, de 29 de diciembre, de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos.

---

Comunidad Foral de Navarra  
«BON» núm. 4, de 09 de enero de 2006  
«BOE» núm. 30, de 04 de febrero de 2006  
Referencia: BOE-A-2006-1775

---

## ÍNDICE

<i>Preámbulo</i> . . . . .	3
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . . .	5
Artículo 1. Objeto. . . . .	5
Artículo 2. Ámbito de aplicación. . . . .	5
Artículo 3. Evaluación y calidad. . . . .	5
Artículo 4. Principios generales.. . . . .	6
CAPÍTULO II. Evaluación de las políticas públicas . . . . .	7
Artículo 5. Autonomía para la evaluación. . . . .	7
Artículo 6. Ámbito material de la evaluación.. . . . .	7
Artículo 7. Modalidades de evaluación. . . . .	7
Artículo 8. Finalidad. . . . .	7
Artículo 9. Momentos para la evaluación.. . . . .	7
Artículo 10. Contenidos de la evaluación.. . . . .	7
Artículo 11. Publicidad. . . . .	8
CAPÍTULO III. Evaluación de la calidad de los servicios públicos. . . . .	8
Artículo 12. Concepto.. . . . .	8
Artículo 13. Finalidad. . . . .	8
Artículo 14. Sistemas de evaluación.. . . . .	8

**BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO**  
**LEGISLACIÓN CONSOLIDADA**

---

Artículo 15. Sistema de autoevaluación. . . . .	9
Artículo 16. Sistema de evaluación externa. . . . .	9
Artículo 17. Programas de mejora de la calidad. . . . .	9
<b>CAPÍTULO IV. Cartas de Servicios. . . . .</b>	<b>9</b>
Artículo 18. Concepto y alcance. . . . .	9
Artículo 19. Contenido. . . . .	9
Artículo 20. Elaboración. . . . .	10
Artículo 21. Aprobación, difusión y seguimiento. . . . .	10
<b>CAPÍTULO V. Premios a la calidad de los servicios públicos. . . . .</b>	<b>11</b>
Artículo 22. Promoción. . . . .	11
<b>CAPÍTULO VI. Comisión Foral para la evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos . . . . .</b>	<b>11</b>
Artículo 23. Naturaleza y funciones. . . . .	11
Artículo 24. Acuerdo de colaboración con la Federación Navarra de Municipios y Concejos. . . . .	12
<b>CAPÍTULO VII. Análisis de la demanda y grado de satisfacción ciudadana . . . . .</b>	<b>13</b>
Artículo 25. Definición. . . . .	13
Artículo 26. Garantías de fiabilidad y seguridad. . . . .	13
Artículo 27. Resultados. . . . .	13
<b>CAPÍTULO VIII. Quejas y sugerencias . . . . .</b>	<b>13</b>
Artículo 28. Definición. . . . .	13
Artículo 29. Presentación y tramitación de las quejas y sugerencias. . . . .	13
Artículo 30. Contestación. . . . .	14
Artículo 31. Seguimiento. . . . .	14
Artículo 32. Efectos. . . . .	14
<i>Disposiciones adicionales . . . . .</i>	<i>14</i>
Disposición adicional primera. Grado de aplicación de la Ley Foral. . . . .	14
Disposición adicional segunda. Participación de los empleados públicos. . . . .	14
<i>Disposiciones derogatorias . . . . .</i>	<i>14</i>
Disposición derogatoria. . . . .	14
<i>Disposiciones finales . . . . .</i>	<i>15</i>
Disposición final primera. Habilitación reglamentaria. . . . .	15
Disposición final segunda. Entrada en vigor. . . . .	15

TEXTO CONSOLIDADO  
Última modificación: sin modificaciones

EL PRESIDENTE DEL GOBIERNO DE NAVARRA

Hago saber que el Parlamento de Navarra ha aprobado la siguiente Ley Foral de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Las Administraciones Públicas se conciben en el siglo XXI de forma diferente al modo en que se hacía en los siglos XIX y XX. Si en el primero de estos la Administración Pública respondía a las características propias del Estado liberal, en el que la Administración fundamentalmente intentaba preservar el orden público y jurídico, en el siglo XX la Administración obedecía en Europa occidental a las concepciones intervencionistas propias de un Estado social que buscaba satisfacer todas y cada una de las necesidades básicas del colectivo social y de los individuos que lo integraban. Sin embargo, en el siglo XXI la Administración se manifiesta de manera sustancialmente distinta, como un instrumento primordial para desarrollar la democracia, garantizar la participación de todos los interesados en los procesos de toma de decisiones públicas y asegurar el progreso de la sociedad en su conjunto y de los ciudadanos en particular.

Hoy la Administración presta concretos servicios públicos en el marco de amplias políticas generales, persiguiendo que la prestación se adapte a cada necesidad particular y que, en determinados casos, potencie, incluso con medidas discriminatorias positivas, la igualdad efectiva de oportunidades de las personas para que todas ellas alcancen con plenitud el goce de los derechos y libertades fundamentales que la Constitución, los tratados internacionales y las leyes les reconocen.

En su nueva concepción ideológica como organizaciones cercanas a sus ciudadanos y prestadoras de servicios, las Administraciones ajustan sus funciones a principios y criterios generales y comúnmente aceptados, tales como los de transparencia, eficacia, eficiencia, calidad, participación, economía, celeridad, prevención, responsabilidad, universalidad...

Las principales Administraciones Públicas europeas y españolas, en sus diversos niveles institucionales comunitario, estatal, autonómico y local, han realizado un considerable esfuerzo en los últimos años para modernizar sus estructuras, ordenar y actualizar sus funciones y adoptar este modelo de prestadoras de servicios de auténtica calidad a sus ciudadanos. En este auge de una nueva Administración moderna, no limitada sólo a la introducción de nuevas tecnologías, adquieren especial relevancia, por un lado, la reorganización de las Administraciones, tarea ya impulsada en la Administración Foral a través de las Leyes Forales 14/2004, de 3 de diciembre, del Gobierno de Navarra y de su Presidente, y 15/2004, de 3 de diciembre, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, así como por el Plan de Modernización y Reforma aprobado por el Gobierno de Navarra en noviembre de 2002, y por los Decretos Forales de estructura y funcionamiento de los Departamentos de Economía y Hacienda y de Administración Local, y del Instituto Navarro de Administración Pública, en donde se refleja la voluntad explícita del Gobierno de Navarra de promover la calidad y la modernización de los servicios públicos, y en el ámbito local, por la Ley Foral 11/2004, de 29 de octubre, para la actualización del Régimen Local de Navarra; por otro, la formación permanente de sus recursos humanos, promovida en Navarra, entre otros, por el Instituto Navarro de Administración Pública, la Federación Navarra de Municipios y Concejos y las organizaciones sindicales; y, por último, la introducción de criterios de evaluación de la calidad de los servicios que se prestan y de las políticas públicas que se diseñan, incorporando en muchos casos técnicas experimentadas con éxito tanto en el sector público como en las empresas privadas prestadoras de servicios.

La Comunidad Foral de Navarra no podía quedar al margen de estas corrientes de modernización y mejora de la calidad de sus servicios. Consciente de este nuevo reto, se hacía necesaria la articulación de un nuevo marco jurídico en el que se englobaran coherentemente las principales metodologías y técnicas para la evaluación, especialmente la

autoevaluación por las propias unidades administrativas y, en su caso, la evaluación externa por organismos independientes, de las políticas públicas en las que es competente la Comunidad Foral de Navarra y de la calidad de los servicios públicos que prestan las Administraciones Públicas de Navarra. Todo ello dirigido no sólo a la obtención de evaluaciones consideradas como un fin en sí mismas, sino como un medio para introducir luego las mejoras que se considere menester.

Este nuevo marco jurídico que se instaura debe recogerse en una Ley Foral, dada la importancia del cometido, pero también por cuanto el ámbito de aplicación no se circunscribe sólo a los órganos y organismos de la Administración de la Comunidad Foral, sino que, con una mayor ambición, se extiende al conjunto de las Administraciones Públicas de Navarra, en especial a las entidades locales de Navarra.

La evaluación, sea en sus modalidades de autoevaluación y evaluación externa, tiene la consideración de instrumento adjetivo de las políticas sustantivas que desarrollen las Administraciones Públicas de Navarra. En definitiva, forma parte de éstas, y si la Comunidad Foral de Navarra tiene competencias en un amplio abanico de materias en virtud de la Ley Orgánica 13/1982, de 10 de agosto, de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra, la competencia para establecer ese marco general de evaluación consiguiente en el que queden definidas las metodologías y, en su caso, las organizaciones evaluadoras, corresponderá también a la Comunidad Foral de Navarra.

El nuevo marco legal diseña un sistema público de evaluación tanto de las políticas públicas como de la calidad de los servicios públicos que se presten, pues si públicos son los servicios y las políticas, pública deberá ser también su evaluación.

En este sistema se integran medidas de distinta índole. Por un lado, la evaluación de las políticas y, por otro, la evaluación de la calidad de los servicios públicos, en sus distintas modalidades, ya comentadas, de autoevaluación, incluidas las conocidas como cartas de servicios, o de evaluación externa. Un elemento es común a todas las evaluaciones: su voluntariedad. La evaluación no se impone; es el reflejo de una cultura que se adquiere por cada Administración o unidad competente y que se desarrolla conforme a sus propias previsiones temporales. Cada actor público debe entender cuándo es el mejor momento para llevarla a cabo, sobre qué concreta área material y conforme al método o técnica, comúnmente aceptados, que considere más adecuado a su realidad organizativa, sin que en este punto existan métodos imperativos o cerrados.

Así, la evaluación de las políticas públicas podrá realizarse acudiendo a la propia evaluación o a la evaluación externa por un órgano de naturaleza pública. La evaluación de la calidad de los servicios públicos admite, en su modalidad más elemental de autoevaluación, la aplicación de las cartas de servicio, cuya utilización se ha extendido entre las Administraciones españolas y que se entienden como el documento administrativo a través del cual la Administración informa a los ciudadanos de sus servicios e incorpora voluntariamente compromisos que aseguren su prestación e indicadores de seguimiento; y también admite, según se quiera optar por una mayor complejidad, modelos instaurados en el ámbito europeo, como el modelo EFQM (siglas que corresponden a European Foundation for Quality Management, Fundación Europea para la Gestión de la Calidad) o el Marco Común de Evaluación (CAF, Common Assessment Framework), e incluso cualquier otro método homologable que recoja suficientemente la opinión de los usuarios, su grado de satisfacción y programas de mejora.

El sistema incorpora también la promoción de premios de calidad como medio de reconocimiento social a los órganos y entidades dependientes de las Administraciones navarras que se distingan en la mejora del servicio ofrecido a los ciudadanos. La Ley Foral prevé en este punto la posibilidad de que el otorgamiento se efectúe por fundaciones o entidades sin ánimo de lucro que ya realicen actividades similares de premio a la aplicación de modelos europeos de excelencia, con lo que se busca no crear nuevas categorías o instituciones, sino aprovechar las existentes.

Finalmente, y como en cualquier sistema público de evaluación, la Ley Foral define el órgano responsable de la evaluación. Para ello se concibe la creación de un órgano colegiado de composición interadministrativa, con representación de las unidades e instituciones de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra competentes o relacionadas con la calidad de los servicios públicos y también de las entidades locales de Navarra, así como de la fundación o fundaciones públicas dedicadas a esta actividad. Se

evita así la creación de nuevos organismos o entidades, con lo que supone de economía en el gasto público y eficiencia en la organización del sector público, y, al mismo tiempo, se potencia la deseable coordinación y participación de los principales agentes hoy volcados en la mejora de la calidad de las Administraciones y del sector público.

## CAPÍTULO I

### Disposiciones generales

#### **Artículo 1.** *Objeto.*

1. Es objeto de esta Ley Foral 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. Las medidas a que se refiere esta Ley Foral consisten en las siguientes:

- 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 el órgano colegiado al que se refiere el Capítulo VI, 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.

#### **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 a la evaluación de la calidad de sus servicios 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.

#### **Artículo 3.** *Evaluación y calidad.*

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 la comparación de sus resultados entre las distintas unidades administrativas o Administraciones Públicas y el intercambio de experiencias.

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, los que esperan

los ciudadanos usuarios de los servicios públicos de que se trate y lo que define la legislación vigente en cada materia.

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

**Artículo 4.** *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 posibilite 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 actividad 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 procedimientos 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 sistemáticamente a una Administración detectar sus deficiencias, corregirlas y prestar sus servicios a los ciudadanos cada vez de forma más eficiente, eficaz, económica, participativa y con mayor celeridad.

## CAPÍTULO II

### Evaluación de las políticas públicas

#### **Artículo 5.** *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.

#### **Artículo 6.** *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 7.** *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 la Comisión Foral para la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios Públicos, regulada en el Capítulo VI de esta Ley Foral.

2. La evaluación externa se llevará a cabo por la Comisión Foral para la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios Públicos, a solicitud del órgano competente de cada Administración. A tal efecto, podrá suscribirse el oportuno convenio de colaboración en el que 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 externo 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 8.** *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 9.** *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 10.** *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.
- m) Cumplimiento de la legalidad y del derecho que asiste a la ciudadanía.

**Artículo 11. Publicidad.**

1. Las Administraciones Públicas darán a sus evaluaciones, que serán públicas, 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 Comisión Foral para la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios Públicos, 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.

CAPÍTULO III

**Evaluación de la calidad de los servicios públicos**

**Artículo 12. Concepto.**

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 13. 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 14. Sistemas de evaluación.**

La evaluación de la calidad de los servicios públicos se podrá articular a través de los 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 Comisión Foral para la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios Públicos en los términos previstos en el artículo 16 de esta Ley Foral.

**Artículo 15.** *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 IV de esta Ley Foral.

b) Modelo de Calidad Total de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM).

c) Marco Común de Evaluación para el Sector Público (CAF).

d) 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 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 Comisión Foral para la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios Públicos.

**Artículo 16.** *Sistema de evaluación externa.*

1. La evaluación externa se llevará a cabo por la Comisión Foral para la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios Públicos, 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 17.** *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 Capítulo V de esta Ley Foral.

## CAPÍTULO IV

### Cartas de Servicios

**Artículo 18.** *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.

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 y no surten efectos jurídicos vinculantes.

**Artículo 19.** *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.
- f) La atención y tramitación en vascuence, de conformidad con la Ley Foral del Vascuence.

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.

**Artículo 20. 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.

Podrán elaborarse Cartas que tengan por objeto un servicio en cuya gestión participen distintos órganos, organismos o unidades dependientes de las diferentes Administraciones Públicas, mediante la suscripción del correspondiente acuerdo.

En el caso de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, cada Departamento y cada organismo autónomo elaborará su respectiva Carta de Servicios en el plazo máximo de tres años desde la entrada en vigor de esta Ley Foral.

**Artículo 21. 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 V

**Premios a la calidad de los servicios públicos**

**Artículo 22.** *Promoción.*

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 así como a los responsables y empleados públicos de dichos órganos y entidades.

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 VI

**Comisión Foral para la evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos**

**Artículo 23.** *Naturaleza y funciones.*

1. Se crea la Comisión Foral para la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios Públicos, como órgano colegiado de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra encargado 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 Comisión Foral para la 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 evaluación 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 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, que será público y gratuito, y en el que 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 ello se promoverán los oportunos protocolos que garanticen que las funciones de certificación, acreditación y homologación de profesionales y métodos se inscriben en el marco de referencia nacional y comunitario.

m) La realización de análisis 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.

n) La articulación de un sistema de comunicación 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 la participación ciudadana.

3. La Comisión Foral para la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios Públicos 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.

Un representante de cada una de las dos organizaciones sindicales que tengan la consideración de más representativas conforme a la Ley Orgánica de Libertad Sindical.

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

Mediante Decreto Foral se podrá ampliar la composición de la Comisión 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, la Comisión podrá invitar a sus sesiones a expertos u otras personas o representantes de entidades en atención a los asuntos o materias a tratar.

4. Para el cumplimiento de sus fines, la Comisión dispondrá de los medios materiales y recursos humanos que le proporcione el Instituto Navarro de Administración Pública, al cual quedará adscrita.

**Artículo 24.** *Acuerdo de colaboración con la Federación Navarra de Municipios y Concejos.*

El Gobierno de Navarra, a propuesta de la Comisión Foral para la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios Públicos, promoverá la firma de un acuerdo de colaboración con la Federación Navarra de Municipios y Concejos que posibilite la extensión de las medidas contenidas en esta Ley Foral a los municipios y demás entidades locales de Navarra.

## CAPÍTULO VII

### **Análisis de la demanda y grado de satisfacción ciudadana**

#### **Artículo 25.** *Definición.*

1. Con la finalidad de conocer la opinión de los usuarios y mejorar la calidad de los servicios, cada Administración Pública de Navarra podrá realizar 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 éstos sobre la organización y los servicios que presta. Las mediciones de la percepción se realizarán de forma sistemática y permanente.

#### **Artículo 26.** *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 27.** *Resultados.*

Los resultados de los trabajos de investigación se utilizarán en el desarrollo de la medidas a que refiere 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 VIII

### **Quejas y sugerencias**

#### **Artículo 28.** *Definición.*

Cada Administración Pública de Navarra determinará la unidad o unidades responsables de la gestión de las quejas y sugerencias con objeto de recoger y tramitar tanto las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios con los servicios públicos 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 29.** *Presentación y tramitación de las quejas y sugerencias.*

1. La ubicación, dentro de cada Administración Pública, de la unidad a 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 o por medios telemáticos. Las quejas presentadas por correo electrónico o a través de internet deberán estar suscritas con la firma electrónica del interesado o sistema alternativo que establezca cada Administración Pública.

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 en los modos señalados en los apartados anteriores, los usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio que la unidad les indique.

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

**Artículo 30. Contestación.**

1. Recibida la queja o sugerencia, la unidad a que se refiere el artículo 28 informará al interesado, en el plazo de un mes, de las actuaciones realizadas.

2. El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de diez 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 al Consejero del que dependa la unidad o al Presidente de la entidad local de que se trate, sin perjuicio de la delegación en el órgano en que se considere oportuno, para conocer los motivos de la falta de contestación y para que por dichos órganos se proponga la adopción de las medidas oportunas.

**Artículo 31. Seguimiento.**

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

**Artículo 32. Efectos.**

Las quejas formuladas conforme a lo previsto en esta Ley Foral no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas no condicionarán, 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 se consideren interesados en el procedimiento.

**Disposición adicional primera. Grado de aplicación de la Ley Foral.**

1. Transcurridos tres años de la entrada en vigor de esta Ley Foral, la Comisión Foral para la Evaluación de las Políticas Públicas y de la Calidad de los Servicios Públicos elaborará un informe acerca de su grado de aplicación y de las mejoras que considere conveniente proponer. Dicho informe será remitido al Gobierno de Navarra.

2. El Gobierno de Navarra, a la vista del citado informe, y si así lo estimara conveniente, remitirá al Parlamento de Navarra un proyecto de Ley Foral que incluya las modificaciones necesarias, incluida, en su caso, la introducción de planes y programas obligatorios de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos en las Administraciones Públicas de Navarra.

**Disposición adicional segunda. Participación de los empleados públicos.**

El Gobierno de Navarra estimulará la participación de los empleados públicos en el fomento y gestión de la calidad, propiciando, en su caso, las oportunas modificaciones legales y acciones 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».

Yo, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra, promulgo, en nombre de S.M. el Rey, esta Ley Foral, ordeno su inmediata publicación en el «Boletín Oficial de Navarra» y su remisión al «Boletín Oficial del Estado» y mando a los ciudadanos y a las autoridades que la cumplan y la hagan cumplir.

Pamplona, 29 de diciembre de 2005.

MIGUEL SANZ SESMA,  
Presidente

Este texto consolidado no tiene valor jurídico.