

Vicepresidencia, Consejería de Presidencia y Portavocía del Gobierno
Dirección General de Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano
Consulta pública del anteproyecto/proyecto
PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULA LA CALIDAD DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COMUNIDAD DE MADRID
Problemas que se pretenden solucionar
<p>El futuro texto normativo pretende colocar en el centro de la actuación administrativa de la Comunidad de Madrid al ciudadano, ofreciéndole unos servicios públicos de calidad, para ello es necesario identificar las expectativas y necesidades de sus usuarios, planificar y gestionar los servicios que se ofrecen de forma transparente, facilitando la rendición de cuentas y la mejora continua.</p> <p>Dar un carácter transversal a la política de calidad de la Comunidad de Madrid, no como competencia exclusiva de una Unidad, sino como elemento común de actuación de todas las Unidades y Servicios, lo que permitirá vertebrar y coordinar una gran diversidad de actuaciones y ubicarlas en un marco de programas y proyectos comunes que mantengan la unidad institucional.</p> <p>Crear un sistema de gestión de las políticas públicas y de los servicios públicos, sistemático, coherente, ordenado y común para toda la administración de la Comunidad de Madrid, que regule la planificación, la implantación, la evaluación y la rendición de cuentas, de toda la actuación administrativa, favoreciendo con ello la transparencia.</p> <p>Responder a las nuevas exigencias establecidas tanto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, como en Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.</p> <p>Modernizar la normativa de calidad de la Comunidad de Madrid adaptándola a las nuevas exigencias y necesidades.</p>
Necesidad y oportunidad de la norma
<p>Actualmente, los ciudadanos son cada vez más conscientes de sus derechos, y consecuencia de ello demandan más y mejores servicios públicos, que satisfagan sus necesidades, cumplan sus expectativas, sean prestados con unos estándares de calidad altos de forma eficaz y eficiente.</p> <p>La Comunidad de Madrid implicada desde sus inicios en la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos y en la mejora continua, publicaba en 1996, el Decálogo de Derechos de los Ciudadanos y los Decretos 27/1997, 44/1998, y 85/2002, que regulan el ámbito de la calidad en la Comunidad de Madrid. Dicha normativa, necesita ser actualizada conforme a las nuevas necesidades y expectativas de los ciudadanos y al desarrollo de las nuevas ideas en el ámbito de la calidad, para continuar siendo referente.</p>



Se añade a lo anterior la relevancia que la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, concede tanto a la actividad de planificación como a sus sistemas de evaluación periódica y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, que establece los principios generales que deberán ser respetados por todas las administraciones en su actuación y destaca entre otros los principios de servicio efectivo a los ciudadanos, simplicidad, claridad, transparencia, agilidad, planificación, como exponentes de los nuevos criterios que han de guiar la actuación de todas las unidades administrativas.

Así hoy en día es una exigencia la prestación de servicios públicos de calidad, planificados, transparentes, mejorándolos continuamente para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos y procurando crear un entorno sostenible.

Objetivos

Colocar al ciudadano en el centro de la actividad administrativa.

Ser referentes de otras administraciones públicas en materia de planificación, implantación, gestión, evaluación y transparencia tanto de las políticas como de los servicios públicos.

Dar un carácter transversal a la gestión de la calidad, mediante la creación de un marco común en lo referente a la planificación, implementación, evaluación de políticas y servicios públicos, de tal manera que sean las unidades y servicios los encargados de su diseño, implantación, autoevaluación, mejora y rendición de cuentas, asegurando al mismo que se mantengan unos criterios de calidad comunes a toda la administración de la Comunidad de Madrid y una unidad institucional.

Responder a las exigencias establecidas tanto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, como en Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, incorporando los principios de actuación y de funcionamiento del sector público regulados en dicha normativa.

Adaptar a la legislación de calidad de la Comunidad de Madrid, a las nuevas exigencias y expectativas de los ciudadanos y a la evolución, que se ha producido en las ideas, formas y maneras de gestionar la calidad desde que se aprobó la anterior legislación reguladora de esta materia.

Establecer un sistema que facilite la coordinación de todas las políticas públicas de calidad que se desarrollan en la Comunidad de Madrid, permitiendo tener a disposición de los ciudadanos la información de cuantas iniciativas se desarrollen en esta materia y a disposición de las unidades de la administración la posibilidad conocer las buenas prácticas y las lecciones aprendidas por otros órganos de la Comunidad de Madrid, en el diseño, implementación y evaluación de políticas y servicios públicos en el ámbito de la calidad.

Introducir y potenciar la cultura de la Evaluación, Rendición de cuentas, Información y Transparencia en toda actuación administrativa.



Facilitar la utilización de las herramientas y técnicas de gestión de la calidad a las distintas Unidades, y formar en coordinación con la Dirección General de Función Pública a los Empleados públicos en estas materias.

Promocionar los esfuerzos que en estas materias realizan los diferentes órganos y unidades administrativas y otras entidades y personas en materia de transparencia, gobierno abierto, reutilización de datos, calidad, administración electrónica o atención al ciudadano.

Posibles soluciones alternativas

Se pueden adoptar dos posiciones, primera dejar la normativa tal y como esta, o proceder a establecer una nueva regulación normativa.

Si bien la normativa actual ha mostrado eficacia hasta ahora, es necesario dar un paso más configurar la Calidad del Servicio como algo transversal y que debe ser prestado por todas las unidades como algo inmanente a su relación con el ciudadano y no como algo impuesto desde una unidad central, de otra parte se hace necesario incluir los nuevos principios establecidos para la actuación de las Administraciones públicas tanto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre como en Ley 40/2015, de 1 de octubre.

Por ello es aconsejable proceder a dar una nueva regulación a la Calidad. Al ser una materia regulada por normas jurídicas en este caso Decretos fundamentalmente Decreto 27/1997 y Decreto 85/2002, solo pueden modificarse por otra norma jurídica, por lo tanto las posibilidades se reducen a una norma con rango de ley u otros Decretos.

Por ser una norma de carácter técnico, que necesita ir adaptándose a los rápidos y continuos cambios e innovaciones que se producen en el ámbito de la gestión de la calidad.

Por tratarse de una norma “ad intra” de carácter organizativo.

Y finalmente dado que anteriormente estaba regulada por normas jurídicas con rango Decretos, se consideró como mejor alternativa normativa la regulación mediante Decreto.

Fecha: 26 de octubre de 2018

Firma:

La Directora General de Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano

