



MEMORIA JUSTIFICATIVA

PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULA LA CALIDAD DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA COMUNIDAD DE MADRID

Actualmente y afortunadamente, los ciudadanos son cada vez más conscientes de sus derechos y de sus deberes, 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.

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 el 85/2002, que suponen el núcleo de la regulación en el ámbito de la calidad de la Comunidad de Madrid. Dicha normativa puntera en su día, necesita ser actualizada conforme a las nuevas necesidades y expectativas de los ciudadanos y al desarrollo de las nuevas tendencias e ideas que en el ámbito de la gestión de la calidad se han producido, todo ello con la finalidad de seguir siendo un referente en esta materia.

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 pues, hoy en día es una exigencia de la sociedad que el diseño de las políticas públicas y la prestación de servicios públicos sea de calidad, estén planificados, sean transparentes, eficientes, eficaces, se mejoren





continuamente para adaptarse a las necesidades y expectativas de los ciudadanos y procuren crear un entorno sostenible.

Pero además, se hace imprescindible para las Administraciones Públicas extender la cultura de la rendición de cuentas a todas las unidades, para lo cual es necesario establecer unos sistemas de evaluación, que permitan la conocer en qué medida se han conseguidos los objetivos marcados y posteriormente estos datos sean dados a conocer a los ciudadanos, para que puedan juzgar mejor y con más criterio la actuación de los Poderes Públicos y de las Administraciones Públicas, lo que revertirá en una mayor confianza de los ciudadanos en sus Instituciones y como consecuencia de este aumento de confianza una mayor fortaleza de las propias Instituciones, lo que facilitará la relación con los y permitirá que estas puedan favorecer el desarrollo social y el crecimiento económico, desplegando así el círculo de la confianza y mejora continua.

LA DIRECTORA GENERAL DE GOBIERNO ABIERTO
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Fdo.: M. Belén Fernández-Salineró García

