

A LA CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Sevilla, a 21 de marzo de 2018

**INFORME DEL CONSEJO DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y
USUARIAS DE ANDALUCÍA AL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE
SE APRUEBA EL MODELO DE RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA DE LA
ADMINISTRACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA**

El Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía, en ejercicio de la función que le reconoce el Decreto 58/2006 de 14 de marzo de 2006, ante la Consejería de Hacienda y Administración Pública, comparece y como mejor proceda,

EXPONE

Que por medio del presente escrito procedemos a evacuar informe respecto al Proyecto de Decreto por el que se aprueba el modelo de relación con la ciudadanía de la Administración de la Junta de Andalucía, y ello en base a las siguientes:

ALEGACIONES

PRIMERA.- Consideración general

Desde este Consejo se destaca la oportunidad del contenido de la norma por cuanto viene a adaptar el modelo de relación con la ciudadanía de la Administración de la Junta de Andalucía a las previsiones de la Ley 39/2015. La modificación que se plantea afecta especialmente a sedes físicas, los

recursos humanos y los materiales, considerando que ello ha de enfocarse bajo el prisma de la optimización de los recursos y la mejora de los servicios que se prestan a la ciudadanía.

Asimismo los medios de contacto presenciales, telefónicos y telemáticos que se implementan han de permitir la eliminación de barreras burocráticas y tecnológicas de modo que se atienda a la exigencia social de una Administración más cercana que llegue a todas las personas con independencia de que sean usuarias o no de los medios tecnológicos.

La incorporación de las ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías, no puede suponer ni una discriminación en las posibilidades de acceso ni en el trato al administrado condicionado por sus capacidades o posibilidades de uso de dichas tecnologías, ni tampoco una merma de las garantías que –en cuanto a las comunicaciones- exige el procedimiento administrativo. Por todo ello, hacemos una reflexión sobre la necesidad de garantizar el necesario equilibrio entre estos valores, priorizando el interés la ciudadanía y la seguridad jurídica sobre cualquier otro parámetro.

SEGUNDA.- Consideración general

En relación a los Capítulos III y IV relativos a los teléfonos y medios telemáticos de relación con la ciudadanía, preocupa a este Consejo la creación de plataformas de atención tanto telefónicas como telemáticas que pudieran ser gestionadas por operadores privados en cualquier régimen de prestación de servicios, lo que requería de un tratamiento específico y desarrollo para garantizar el cumplimiento de los objetivos que la norma persigue.

TERCERA.- Consideración general

Este Consejo considera que el nuevo modelo de relación con la ciudadanía debería conllevar el cese del incumplimiento sistemático de plazos y del silencio administrativo, generadores de indefensión del administrado frente a la Administración pública.

CUARTA.- Al Preámbulo

En opinión de este Consejo, el texto del Preámbulo resulta demasiado extenso y prolijo en su contenido, con exceso de detalle en algunos aspectos, proponiendo su revisión, a fin de aportar mayor concreción y claridad al mismo.

QUINTA.- Al Preámbulo

En el primer párrafo del preámbulo, se interesa la eliminación de la referencia a que *la ciudadanía demanda austeridad en los presupuestos*, puesto que lo en realidad demanda es una mejor eficiencia, eficacia y calidad en los servicios y recursos públicos, con unos presupuestos adecuados.

SEXTA.- Al Preámbulo

Interesamos que expresamente se mencione el cumplimiento del trámite de audiencia al Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía, trámite que por ser preceptivo debería venir reflejado en el texto, haciendo referencia al Decreto regulador de este Consejo, Decreto 58/2006 de 14 de marzo. Aun cuando dicho carácter preceptivo no conlleva un deber de información al respecto en el texto normativo, no es menos cierto que el principio de democracia participativa que impregna nuestra Constitución y nuestro ordenamiento hace deseable una mención al mismo, aportando valor añadido, desde esa perspectiva, a la producción normativa.

SÉPTIMA.- Al artículo 2, Ámbito de aplicación

Se considera conveniente revisar el contenido del artículo con el fin de mejorar su redacción y sistemática, en concreto, en lo que se refiere a los supuestos de exclusión previstos en los apartados 4, 5, 6 y 7, dando por sentado el carácter subsidiario del presente Decreto, no sólo a los efectos de lo no previsto en la normativa específica, sino también como criterio informador

de la misma.

OCTAVA.- Al artículo 3, Principios de actuación

Se propone la inclusión de un nuevo apartado relativo a la resolución por parte de la Administración de las peticiones, quejas, reclamaciones o recursos de los administrados.

NOVENA.- Al artículo 4, Derechos de la ciudadanía

Se interesa modificar el contenido del apartado a) quedando el mismo como sigue:

“a) A ser objeto de atención profesional, directa, *ágil* y personalizada en su necesidad de información y recibir asistencia en el uso de medios electrónicos”.

DÉCIMA.- Al artículo 4, Derechos de la ciudadanía

Se solicita la incorporación de un nuevo apartado relativo al derecho a obtener resolución motivada y en los plazos establecidos, de las solicitudes peticiones y recursos de la ciudadanía ante la Administración.

UNDÉCIMA.- Al artículo 6, Tipos de información administrativa

Se detecta un error de redacción en el apartado a) in fine, considerando que debería sustituirse el término “modalidad” por “información” o en su caso, “modalidad de información”.

DUODÉCIMA.- Al artículo 9, Cartera de servicios de las Oficinas de relación con la ciudadanía

En el apartado a) se propone sustituir el término “acoger” por “atender”

quedando el mismo con el siguiente tenor literal:

“a) *Atender* y orientar a las personas usuarias, identificando sus intereses y necesidades para facilitar la información y asistencia posteriores”.

DECIMOTERCERA.- Al artículo 9, Cartera de servicios de las Oficinas de relación con la ciudadanía

En relación al apartado c), se sugiere sustituir el término “facilitar” por “poner a disposición”, quedando el mismo como sigue:

“c) *Poner a disposición* de la ciudadanía equipos informáticos de autogestión, con asistencia en el uso de los medios electrónicos para hacer efectiva su consulta o trámite”.

DECIMOCUARTA.- Al artículo 11.1, Creación, modificación y extinción

Desde este Consejo se considera insuficiente el mínimo de un Centro de Información y Tramitación Administrativa por capital de provincia, por lo que se interesa el aumento de dicho mínimo en el texto normativo.

DECIMOQUINTA.- Al artículo 11.2, Creación, modificación y extinción

Se solicita una mayor concreción del contenido del apartado, de forma que igual que se hace con los Centros de Información y Tramitación Administrativa, se establezca un mínimo de Oficinas de Atención Administrativa General, y por otro lado, se incorpore un plazo para el desarrollo de su regulación mediante Orden de la Consejería de Administración Pública.

DECIMOSEXTA.- Al artículo 11.3, Creación, modificación y extinción

Se considera conveniente incorporar los factores demográficos y de accesibilidad, junto a los se señalan en el apartado de referencia.

DECIMOSÉPTIMA.- Al artículo 15.4, Teléfono de asistencia general administrativa

Este Consejo considera que debería eliminarse el término “progresivamente” y en su lugar, incluirse plazos para la implantación de las herramientas tecnológicas que se aluden.

DECIMOCTAVA.- Al artículo 15.6, Teléfono de asistencia general administrativa

Se solicita completar la redacción del apartado, especificando cual es el horario continuado y el horario de mañana del servicio de atención inmediata.

DECIMONOVENA.- Al artículo 15.8, Teléfono de asistencia general administrativa

Sobre la posibilidad de complementar el servicio utilizando mecanismos automáticos o semi-automáticos de atención a las llamadas, solicita este Consejo que se establezca en la norma que dichos mecanismos en ningún caso podrán mermar la calidad en la atención a la persona usuaria, y no conllevarán exceso en el tiempo de espera cuando haya que derivar finalmente la llamada a una persona o buzón de voz para una respuesta personal diferida.

VIGÉSIMA.- Al artículo 15.9, Teléfono de asistencia general administrativa

Este Consejo propone una modificación del apartado de modo que se establezca la obligatoriedad de la grabación, al menos, cuando se trate de la iniciación de procedimientos administrativos o de actuaciones sobre procedimientos ya iniciados.

VIGESIMOPRIMERA.- Al artículo 18.2, Servicios de información administrativa

Se propone que en el apartado de referencia se haga una remisión expresa al Decreto de Administración electrónica, simplificación de procedimientos y medidas de racionalización organizativa de la Junta Administrativa, norma en la que se regula la Carpeta Ciudadana.

VIGESIMOSEGUNDA.- Al artículo 18.2, Servicios de información administrativa

Se interesa la inclusión de un nuevo epígrafe relativo a la información sobre reclamaciones y sugerencias formuladas por la persona usuaria.

VIGESIMOTERCERA.- Al artículo 22.2, Adecuación de los perfiles profesionales de atención a la ciudadanía

Este Consejo considera que en el apartado b) debería determinarse la periodicidad en la actualización de las capacidades requeridas para el desarrollo de las funciones asignadas y hacer referencia expresa a que se destinarán los recursos económicos adecuados para la formación de los profesionales.

VIGESIMOCUARTA.- Al artículo 25.2, Red Andaluza de Relación con la ciudadanía

Debería contemplar la norma la posibilidad de incluir en la Red a entidades sociales que, mediante convenios de colaboración, pudieran participar en la prestación de información de interés público general, atendiendo a su respectivo ámbito de actuación.

VIGESIMOQUINTA.- Al artículo 25.3, Red Andaluza de Relación con la ciudadanía

Se solicita la adición de un nuevo epígrafe, con el siguiente tenor literal:

“(…) Evaluar las consultas y reclamaciones recibidas”.

VIGESIMOSEXTA.- Al artículo 26, Gestor para la Producción de Contenidos Informáticos

Se detectan varias erratas a lo largo del precepto que deberían ser subsanadas. Por un lado, se han enumerado dos apartado con el nº2 y por otro, el último apartado figura incompleto finalizando con la expresión “sin perjuicio...”.

VIGESIMOSÉPTIMA.- Al artículo 27, Sistema de Seguimiento, Calidad y Evaluación

El artículo debería ser completado con el establecimiento de plazos para el desarrollo normativo de las cuestiones que se mencionan tanto en el apartado 1 como en el apartado 2.

VIGESIMOCTAVA.- Al artículo 27, Sistema de Seguimiento, Calidad y Evaluación

En el apartado 4 se precisa concretar la periodicidad con la que han de publicarse los resultados de la evaluación realizada.

VIGESIMONOVENA.- Al artículo 29.3 Consejo de Participación y Relación con la Ciudadanía

Se detecta un error en la enumeración de los apartados, figurando dos de ellos con el número 3.

En cuanto al apartado 3, epígrafes d) y e), a fin de evitar confusión sobre lo dispuesto en los mismos, se solicita completar la redacción de ambos como sigue:

“...designados por la presidencia del Consejo de Participación y Relación con la Ciudadanía”.

TRIGÉSIMA.- Al artículo 29.4 Consejo de Participación y Relación con la Ciudadanía

Desde este Consejo se solicita aumentar la frecuencia mínima de reuniones del Consejo, estableciendo al menos una semestral, en aras a una mayor operatividad y eficacia del Órgano.

TRIGESIMOPRIMERA.- A la Disposición Final Primera. Habilitación normativa y financiación

En cuanto al apartado 1, se echa en falta el establecimiento de un plazo expreso para el desarrollo del presente Decreto.

TRIGESIMOSEGUNDA.- A la Disposición Final Primera. Habilitación normativa y financiación

En el apartado 2, se solicita sustituir la expresión “...sin incremento de coste presupuestario” por “...con eficiencia en el presupuesto”.

Por lo expuesto, procede y

SOLICITAMOS A LA CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Que habiendo presentado este escrito, se digne admitirlo, y tenga por emitido informe sobre el Proyecto de Decreto por el que se aprueba el modelo de relación con la ciudadanía de la Administración de la Junta de Andalucía, y si así lo tiene a bien, proceder a incorporar las modificaciones resultantes de las alegaciones expuestas en el presente informe. Por ser todo ello de Justicia que se pide en lugar y fecha arriba indicados.