

INFORME CPCUA N.º 63/2024

**CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, INTERIOR, DIÁLOGO SOCIAL Y
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA**

Sevilla, 7 de julio de 2025

**INFORME DEL CONSEJO DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y
USUARIAS DE ANDALUCÍA AL BORRADOR DEL PLAN ESTRATÉGICO
SOBRE EL MODELO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL PROVINCIAL EN
LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA**

El Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarías de Andalucía, en ejercicio de la función que le reconoce el Decreto 58/2006 de 14 de marzo de 2006, ante la Consejería de Presidencia, Interior, Diálogo social y Simplificación Administrativa, comparece y como mejor proceda,

EXPONE

Que por medio del presente escrito procedemos a evacuar informe respecto al **PLAN ESTRATÉGICO SOBRE EL MODELO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL PROVINCIAL EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA** y ello en base a las siguientes:



ALEGACIONES

PRIMERA.- CONSIDERACIÓN GENERAL. Igualdad de género.

La Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía, establece la obligatoriedad de que se incorpore de manera efectiva el objetivo de la igualdad por razón de género en todos los proyectos de ley, reglamentos y planes que apruebe el Consejo de Gobierno, disponiendo que, a tal fin, en el proceso de tramitación de esas disposiciones deberá emitirse un informe de evaluación de impacto de género del contenido de las mismas.

El Consejo considera que el borrador presentado cumple con un lenguaje no sexista y se ha tenido en cuenta la perspectiva de género.

SEGUNDA. - CONSIDERACIÓN GENERAL. Adecuación de la norma al trámite de audiencia a este consejo.

El Decreto 58/2006, de 14 de marzo, por el que se regula el Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarías de Andalucía establece en su artículo 10.1 la consulta preceptiva al mismo en los procedimientos de elaboración de disposiciones de carácter general relativas a materias que afecten directamente a las personas consumidoras y usuarias de Andalucía.

El trámite de audiencia normativa tiene una relevancia constitucional consagrada en el artículo 51.2 de nuestra Norma Fundamental, por lo que no es baladí resaltar la necesidad de que la remisión de normas que se hagan





llegar a este Consejo tengan, en efecto, un interés directo para las personas consumidoras y usuarias en las cuestiones que les afecten.

De acuerdo con lo dispuesto en el art. 5 relativo al principio de buena administración de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, donde se recoge que la Administración en su relación con la ciudadanía, debe actuar de acuerdo con el principio de buena administración, que comprende el derecho de la ciudadanía, entre otros, a: que se traten sus asuntos de manera equitativa, imparcial y objetiva, que sus asuntos sean resueltos en un plazo razonable, siguiendo el principio de proximidad a la ciudadanía. Así como dispone que en la organización y gestión de los servicios públicos se tendrán especialmente en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad.

En el caso específico que analizamos en este informe, atendiendo a lo anterior y al contenido de la Estrategia, por cuanto recoge que la “línea ciudadanía” es el eje central de todo el Plan y las actuaciones están directamente dirigidas a mejorar la prestación de servicios a la misma, consideramos que existe un interés directo para las personas consumidoras y usuarias en cuanto a sus relaciones con la administración.

TERCERA. CONSIDERACIÓN GENERAL. Participación del CPCUA en el trámite de audiencia normativa.

En la Exposición de Motivos se echa en falta que no se mencione expresamente el cumplimiento del trámite de audiencia al Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarías 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 jurídico hace deseable una mención al mismo, aportando valor añadido, desde esa perspectiva, a la producción normativa y dando conocimiento a la ciudadanía andaluza de los trabajos consultivos que se enmarcan en el procedimiento normativo.

CUARTA.- CONSIDERACIÓN GENERAL.

Desde este Consejo consideramos que el diagnóstico incluido en la Estrategia sobre el modelo de organización territorial provincial en la administración de la Junta de Andalucía acierta al señalar las dificultades en la gestión del personal y su capacitación como uno de los factores que afectan al funcionamiento de la Administración.

En este sentido, compartimos la preocupación expresada sobre el envejecimiento de la plantilla, la escasez de perfiles especializados y la necesidad de formación continua.

No obstante, es oportuno valorar y apostar por la necesidad de incrementar de forma sustancial los recursos humanos disponibles en aquellas áreas que ofrecen atención directa a la ciudadanía y que presentan una saturación estructural que dificulta el cumplimiento del objetivo de disponer de una administración cercana, ágil y útil, alineada con las necesidades de la ciudadanía y situando a ésta en el centro del diseño, siendo por ello de gran importancia la efectiva ejecución como el adecuado dimensionamiento de la palantilla cobrando especial importancia las líneas estratégicas 1 ciudadanía, programa 1 mejora de la experiencia de las personas usuarias, y las línea 3 relativa a organización y procesos en la administración territorial, programa 13 recursos humanos.





Consideramos que más allá de introducir herramientas tecnológicas o mejorar las competencias digitales del personal existente. Estas medidas, necesarias y oportunas, deben ir acompañadas de una política decidida de refuerzo de las plantillas, especialmente en aquellos ámbitos donde los retrasos en la tramitación y la falta de capacidad operativa afectan de manera directa a los derechos de la ciudadanía.

En este sentido, desde nuestra experiencia como organización de defensa de las personas consumidoras, venimos detectando importantes deficiencias en la gestión de expedientes administrativos en materias como el consumo, la energía, los servicios sociales, el comercio o el turismo.

Destacamos de forma particular el caso del sector energético o los servicios sociales, donde en el primero las reclamaciones planteadas por las personas usuarias pueden tardar varios años en resolverse generando frustración y desentivando el uso de los mecanismos públicos como herramientas eficaces a la hora de gestionar una incidencia, y el caso del segundo, particularmente en la valoración inicial y la revisión del grado de discapacidad, y en el reconocimiento de la dependencia.

En definitiva, la Administración en su dimensión organizativa no puede desligarse de una Administración suficientemente dotada en términos humanos. Sin este elemento, los objetivos de proximidad, agilidad, simplificación y orientación a las personas que inspiran esta Estrategia difícilmente podrán hacerse realidad.

QUINTA.- CONSIDERACIÓN GENERAL.

Coincidiendo en la importancia especialmente del seguimiento de la Estrategia y especialmente de la detección de aspectos que quedaran atrás en la ejecución, entendemos que las memorias y seguimientos deberían hacerse





públicas de forma tal que la propia sociedad civil que no intervenga de forma directa en la Estrategia pueda conocer y proponer mejorar en relación a los distintos por centajes de ejecución.

SEXTA.- CONSIDERACIÓN GENERAL.

Desde este Consejo consideramos imprescindible que la Estrategia venga acompañada de una concreción económica firme y explícita, que garantice su viabilidad y permita su materialización efectiva en todos los niveles de la Administración.

La ambición de los objetivos planteados, así como la amplitud de los programas, líneas estratégicas y medidas recogidas en el documento, requiere una inversión sostenida, plurianual y adecuadamente planificada, que dé cobertura a actuaciones estructurales en materias clave como la digitalización inclusiva, el refuerzo del empleo público, la transformación organizativa o la atención directa a la ciudadanía.

Asimismo, resulta necesario que la Estrategia incorpore mecanismos claros de compromiso presupuestario y de seguimiento de la ejecución económica de las medidas previstas, permitiendo conocer el grado de avance no solo en términos de indicadores de resultado, sino también en relación con la dotación y ejecución efectiva de los recursos financieros comprometidos.

Una estrategia transformadora no puede quedarse en una declaración de intenciones. Para evitar que los objetivos queden diluidos en la práctica o que se concentren únicamente en acciones simbólicas o tecnológicas de bajo impacto, es imprescindible una planificación presupuestaria ambiciosa, transparente y participativa.

Por lo expuesto, procede y





Consejo de las Personas
Consumidoras y Usuaris
de Andalucía

**SOLICITAMOS A LA CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, INTERIOR,
DIÁLOGO SOCIAL Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA** que, habiendo por
presentado este escrito, se digne admitirlo, y tenga por emitido informe al
borrador del **PLAN ESTRATÉGICO SOBRE EL MODELO DE
ORGANIZACIÓN TERRITORIAL PROVINCIAL EN LA ADMINISTRACIÓN DE
LA JUNTA DE ANDALUCÍA**

**Consejo de las Personas Consumidoras y Usuaris de Andalucía
(CPCUA)**

C/ Luis Montoto nº 133 planta baja 41071 SEVILLA.

Tfnos: 671564097-671563285

www.consejoconsumidoresandalucia.es

ccu.csalud@juntadeandalucia.es

