

INFORME CPCUA Nº 64/2025

CONSEJERÍA DE JUSTICIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y FUNCIÓN
PÚBLICA

**APORTACIONES DEL CONSEJO DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y
USUARIAS DE ANDALUCÍA A LA ESTRATEGIA PARA UNA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA INNOVADORA**

En Sevilla a 7 de julio de 2025.

Por medio de la presente desde el Consejo de las personas consumidoras y usuarias de Andalucía (CPCUA) procedemos a evacuar las siguientes aportaciones a la Estrategia para una administración pública innovadora.

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, habiéndose tenido en cuenta determinadas acciones en la estrategia que inciden en corregir las desigualdades 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 Usuarias 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.

En el caso que nos ocupa la emisión es de gran importancia ya que las personas consumidoras y usuarias por un lado son protagonistas de determinados procedimientos en los que la administración pública asume la prestación de un servicio, así como la gestión de las incidencias que pudieran suponer al respecto.

Por otro lado la administración pública juega un papel fundamental en el control del del mercado, no sólo en el ámbito propio de las competencias de consumo, sino en otros aspectos de carácter sectorial en las que el ciudadano desde su rol de persona consumidora accede a determinados bienes o servicios, como podría ser en el ámbito de la energía, del transporte o del turismo entre otros.





TERCERA.- Consideración general.

Desde FACUA Andalucía consideramos que el diagnóstico incluido en la Estrategia para una Administración Pública Innovadora 2025–2030 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 de los objetivos de calidad, proximidad y agilidad que persigue la propia Estrategia, siendo por ello de gran importancia la efectiva ejecución como el adecuado dimensionamiento de la Línea estratégica 1 “La ciudadanía” y en especial al programa 1.1.1. “Red de oficinas”

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, el comercio o el turismo.

Destacamos de forma particular el caso del sector energético, donde las reclamaciones planteadas por las personas usuarias pueden tardar varios años en resolverse, lo que no solo genera frustración ciudadana, sino que desincentiva el uso de los mecanismos públicos como herramientas eficaces a la hora de gestionar una incidencia.

En definitiva, una Administración innovadora 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.

CUARTA.- 11.1. Periodicidad del seguimiento y la evaluación.

Coincidiendo en la importancia especialmente del seguimiento de la EAPI 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 EAPI pueda conocer y proponer mejorar en realación a los distintos porcentajes de ejecución.

QUINTA.- Consideración General.

Desde FACUA Andalucía consideramos imprescindible que la Estrategia para una Administración Pública Innovadora 2025–2030 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

SOLICITAMOS a la Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública, que habiendo por presentado este escrito, se digne a admitirlo, y tenga por hechas las aportaciones a la Estrategia para una administración pública innovadora, para a tenor de las mismas y, si así lo tiene a bien, proceder a incorporar las modificaciones resultantes. Por ser todo ello de Justicia que se pide en lugar y fecha arriba indicados.

Jordi Castilla

