



INFORME CPCUA N.º 103/2025

**CONSEJERÍA DE JUSTICIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y FUNCIÓN
PÚBLICA**

Sevilla, 21 de noviembre de 2025

**INFORME DEL CONSEJO DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y
USUARIAS DE ANDALUCÍA AL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE
SE CREA Y REGULA EL SISTEMA DE ATENCIÓN A QUEJAS,
SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE
LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN 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 Sostenibilidad y Medioambiente, 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 CREA Y REGULA EL SISTEMA DE ATENCIÓN A QUEJAS, SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN 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.

En este sentido en la memoria abreviada del análisis de impacto normativo del proyecto de decreto que consta en el expediente recoge al respecto que *“El impacto es nulo, por cuanto el contenido del proyecto de decreto no incluye ningún tipo de medida contraria a la situación de igualdad de oportunidades entre personas, ni parte de situación alguna en la cual pudieran darse esas desigualdades. Tampoco se establece ninguna medida que pueda afectar a la infancia, la adolescencia y la familia.”*

En el preámbulo de la norma se hace referencia que se ha cumplido con lo dispuesto en la Ley 12/2007. Por otro lado 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.

Todo lo cual no evita, por descontado, que cuando este Consejo ha recibido o reciba una propuesta o proyecto normativo que directamente afecta a las personas consumidoras y usuarias de Andalucía continúe informando, como lo ha venido haciendo en todo momento, conforme a su más leal saber y entender.

En el supuesto concreto que se nos presenta a informe, en su exposición de motivos recoge que “ *Cualquier sistema que pretenda mejorar la calidad de los servicios prestados ha de contar indispensablemente con las personas receptoras de dichos servicios, de manera que participen manifestando su opinión sobre el funcionamiento de los mismos,..... Asimismo, en un sistema de participación y transparencia se hace necesario que las personas usuarias dispongan de un medio para hacer llegar sus quejas, sugerencias o agradecimientos y que puedan plasmarse en una acción de mejora.*”

De esta forma Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía en su art. 85 dispone que en todas las Consejerías, Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía, Delegaciones Provinciales de las Consejerías, Delegaciones Territoriales y agencias, estará a disposición de la ciudadanía un libro en el que podrán formularse sugerencias o reclamaciones,





sin que estas últimas tengan el carácter de recurso administrativo. En el mismo sentido en la Ley 2/1998, de 15 de junio, de Salud de Andalucía, recoge en su artículo 6.1.r) como uno de los derechos de la ciudadanía, la utilización de las vías de reclamación y de propuesta de sugerencias, así como a recibir respuesta por escrito en los plazos que reglamentariamente estén establecidos.

Por otro lado el art. 3 relativo a definiciones de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía define bienes o servicios como “ *Cualesquiera productos, actividades o funciones, utilizadas por los consumidores, independientemente del carácter individual o social, público o privado, de quienes los produzcan, suministren o los presten.* “

En función de lo expuesto, entendemos que existe un interés directo para las personas consumidoras y usuarias en cuanto a la necesidad de proteger sus derechos y legítimos intereses como usuarios de un servicio público aunque su relación se rija por el derecho público y no el privado.

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 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 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.

En la disposición derogatoria se indica que queda derogado el Decreto 262/1988, de 2 de agosto, por el que se establece el Libro de Sugerencias y Reclamaciones, en relación con el funcionamiento de los Servicios de la Junta de Andalucía. De esta forma en el preámbulo de la norma se recoge que el tiempo transcurrido desde la aprobación del citado Decreto, *“aconseja su reforma con el objeto de adecuarlo a las necesidades y a la realidad de la sociedad del siglo XXI en la que la ciudadanía demanda a la Administración unos servicios públicos de calidad”*.

Así mismo en el preámbulo de la norma se refiere a la Ley 2/1998, de 15 de junio, de Salud de Andalucía donde se recoge como derecho del ciudadano la utilización de las vías de reclamación y de propuesta de sugerencias, así como se menciona la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía donde se dispone que estará a disposición de la ciudadanía un libro en el que podrán formularse sugerencias o reclamaciones.

Es por ello que interesamos que se recoja en el formulario contenido en el anexo como en los preceptos pertinentes el concepto de reclamación junto al de queja, sugerencia y agradecimiento. En concreto nos referimos entre otros al artículo 1 relativo al objeto, artículo 3 referido a las definiciones o los artículos 5 y 6.





QUINTA.- Al preámbulo.

En el preámbulo de la norma se recoge que *“Por su parte, la Ley 2/1998, de 15 de junio, de Salud de Andalucía, determina en su artículo 6.2.r) como uno de los derechos de la ciudadanía, la utilización de las vías de reclamación y de propuesta de sugerencias, así como a recibir respuesta por escrito en los plazos que reglamentariamente estén establecidos.”*

Manifestar al respecto que existe una errata en el artículo que se menciona ya que se trata del art 6.1. r) por lo que interesamos su corrección.

SEXTA.- Artículo 1. Objeto.

En el precepto se recoge como objeto *“crear y regular el Sistema de Atención a Quejas, Sugerencias y Agradecimientos sobre el funcionamiento de los servicios públicos de la Junta de Andalucía (en adelante, SAQSA), como medio de participación de la ciudadanía y fuente de información que permita a la Administración andaluza definir sus prioridades y establecer planes y estrategias para la mejora de la calidad en la prestación de los servicios públicos”*

En relación a lo ya expuesto interesamos que se incluya el concepto reclamación en el objeto junto a *Quejas, Sugerencias y Agradecimientos*

SÉPTIMA.- Artículo 3. Definiciones.

En el precepto no se contempla la definición de reclamación siendo que tanto en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía como en la Ley 2/1998, de 15 de junio, de Salud de Andalucía se menciona que la ciudadanía podrá presentar reclamaciones. Es por ello que





interesamos que se haga una distinción entre Queja y Reclamación ya que en esta última el ciudadano exige una actuación concreta por parte de la administración, mientras que la definición que se recoge de queja simplemente es una muestra de disconformidad.

En este sentido y a modo de ejemplo nos remitimos a las definiciones que se recogen en el Decreto 82/2022, de 17 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

En el mismo sentido interesamos que se incluyan en las definiciones de “*Carácter sanitario*” y de “*Carácter de administración general*” el concepto reclamación.

OCTAVA.- Artículo 4. Información y disponibilidad

En el apartado 3 del precepto se contiene la siguiente expresión que reproducimos subrayada “3. *En todo caso, las personas empleadas públicas deberán facilitar al máximo la presentación.....*”. Consideramos la misma no adecuada para un texto jurídico y que no aporta nada a la intención del precepto, por tanto debe indicarse “*deben facilitar*” y suprimir dicha expresión.

NOVENA.- Artículo 5. Presentación.

Reproducimos lo alegado anteriormente en cuanto a la inclusión del concepto reclamación.

Así mismo solicitamos que se incluya en el apartado segundo la obligación, cuando la presentación se haga de forma presencial, de entregar la parte del formulario debidamente registrado al usuario.





DÉCIMA.- Artículo 6. Respuesta.

Reproducimos lo alegado anteriormente en cuanto a la inclusión del concepto reclamación.

En relación al apartado 1 interesamos que se indique que la respuesta ha de ser motivada al caso concreto en correlación con los aspectos recogidos en el apartado 5.

Por otro lado y en relación al plazo para dar respuesta lo consideramos excesivo por lo que interesamos que se mantenga el plazo de 15 días que se recoge en el Decreto 262/1988, de 2 de agosto, por el que se establece el Libro de Sugerencias y Reclamaciones, en relación con el funcionamiento de los Servicios de la Junta de Andalucía.

DÉCIMO PRIMERA.- Artículo 7. Órganos competentes.

En el apartado segundo del precepto se indica que *“Cuando se trate de servicios públicos prestados por una entidad pública o privada en régimen de concesión o concierto, esta entidad deberá remitir la queja, sugerencia o agradecimiento, así como un informe y la respuesta remitida a la persona que la presentó, a la Consejería responsable del servicio público con la que haya suscrito el contrato de concesión o concierto.”*

Atendiendo a lo recogido en el art. 8 relativo a estructura del sistema consideramos más acorde al mismo que la queja, sugerencia o agradecimiento, así como un informe y la respuesta remitida sea enviada también a la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, que según el precepto, es la será la responsable del seguimiento del sistema con





independencia del informe trimestral recogido en el art. 9 relativo a seguimiento del sistema.

DÉCIMO SEGUNDA.- Disposición final segunda. Habilitación para el desarrollo reglamentario y ejecución.

En cuanto al desarrollo reglamentario consideramos pertinente el establecimiento de un plazo para ello, dado que el texto se remite al desarrollo reglamentario a cuestiones tales como forma de comunicación de las respuestas (art. 6) o en la clasificación de las quejas, sugerencias y agradecimientos a la hora de ser incluidas en el informe (art. 9) cuestiones que afectan a la puesta en marcha del sistema.

DÉCIMO TERCERA.- Disposición final tercera. Entrada en vigor.

En el texto se indica un periodo de tres a seis meses para su entrada en vigor, en este punto entendemos excesivo el periodo de vacatio legis, siendo razonable un periodo de un mes para llevar acabo las adaptaciones oportunas.

Por lo expuesto, procede y

SOLICITAMOS A LA CONSEJERÍA DE JUSTICIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y FUNCIÓN PÚBLICA que, tenga por presentado este escrito, se digne admitirlo, y por emitido informe al **PROYECTO DECRETO POR EL QUE SE CREA Y REGULA EL SISTEMA DE ATENCIÓN A QUEJAS, SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA JUNTA DE ANDALUCÍA**





Consejo de las Personas
Consumidoras y Usuarías
de Andalucía

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

C/ Luis Montoto nº 133 planta baja 41071 SEVILLA.

Tfños: 671564097-671563285

www.consejoconsumidoresandalucia.es

ccu.csalud@juntadeandalucia.es

