

Sevilla, 16 de mayo de 2018

**INFORME DEL GRUPO DE TRABAJO DE TRÁMITE DE AUDIENCIA
NORMATIVA SOBRE EL SEGUIMIENTO DE NORMAS QUE HAN SIDO
INFORMADAS POR EL CONSEJO DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y
USUARIAS DE ANDALUCIA Y HAN SIDO PUBLICADAS EN BOJA EN EL
PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2018**

Por el presente, el Grupo de Trabajo de Audiencia Normativa del Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía, procede a realizar el seguimiento de las alegaciones vertidas respecto de los proyectos normativos que han sido remitidos, a fin de ser informados preceptivamente por el mismo, de conformidad con lo establecido en el Art. 10 del Decreto 58/2006 , de 10 de diciembre regulador de este Consejo, y todo ello, una vez que las normas informadas han sido publicadas en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

En este período la Secretaría del CPCUA ha detectado publicados catorce textos normativos que fueron informados por este Consejo y que a continuación relacionamos:

- Ley 7/2017, de 27 de diciembre, de Participación Ciudadana de Andalucía.
- Resolución de 3 de enero de 2018, de la Dirección General de Movilidad, por la que se implanta un régimen específico de recogida de viajeros por vehículos taxi en la estación AVE Puente Genil-Herrera.
- Decreto 62/2018, de 6 de marzo, por el que se ordena el sistema de formación sanitaria especializada en Ciencias de la Salud en el Sistema Sanitario Público de Andalucía.
- Decreto 36/2018, de 6 de febrero, por el que se regula el procedimiento de adjudicación de nuevas oficinas de farmacia.

- Decreto 26/2018, de 23 de enero, de ordenación de los campamentos de turismo, y de modificación del Decreto 20/2002, de 29 de enero, de Turismo en el Medio Rural y Turismo Activo.
- Decreto 25/2018, de 23 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Función Inspectoral en materia de servicios sociales.
- Orden de 26 de diciembre de 2017, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de los “Premios a la Artesanía de Andalucía”, y se convoca su Primera Edición.
- Decreto 2/2018, de 9 de enero, por el que se regula la composición y régimen de funcionamiento del Consejo de Servicios Sociales de Andalucía.
- Decreto 41/2018, de 20 de febrero, por el que se regula el concierto social para la prestación de los servicios sociales.
- Orden de 24 de enero de 2018, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de subvenciones, en régimen de concurrencia competitiva, para el apoyo a inversiones materiales o inmateriales en transformación, comercialización o desarrollo de nuevos productos agrícolas, en el marco del Programa de Desarrollo Rural de Andalucía 2014-2020 (submedida 4.2.1 y 4.2.2)
- Decreto 60/2018, de 27 de febrero, por el que se modifica el Decreto 301/2002, de 17 de diciembre, de agencias de viajes.
- Decreto 32/2018, de 30 de enero, por el que se regula la Comisión Asesora sobre vacunaciones y enfermedades susceptibles de vacunación en Andalucía.
- Decreto 67/2018, de 20 de marzo, por el que se regulan los senderos de uso deportivo de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Reglamento de Régimen Interior del Centro Municipal de Atención Infantil Temprana de Lucena.

Desglosado por Consejerías, se extraen las siguientes conclusiones del estudio comparativo realizado por el Grupo de Trabajo:

CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA

- **Ley 7/2017, de 27 de diciembre, de Participación Ciudadana de Andalucía.**

El proyecto llegó a la Secretaría del CPCUA el 22/09/2014, realizándose su estudio el 14/10/2014 y emitiéndose informe del Consejo en fecha 20/10/2014, recibiendo el nº 61/2014 de los informes del Consejo. Publicado en BOJA nº 4 de 05 de enero de 2018.

Destaca el impacto de la norma en los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias en un sentido amplio, por cuanto la misma contempla la participación ciudadana en la dirección de los asuntos públicos autonómicos y locales en Andalucía, en su doble vertiente, individual y colectiva. Por tanto, afecta al tejido asociativo de nuestra Comunidad Autónoma y al papel que actualmente desempeñan las organizaciones en áreas de relevancia social, como es el de defensa y protección las de personas consumidoras y usuarias.

El informe contempla cuarenta y nueve alegaciones, de las cuales seis son valoraciones generales, y todas las más de fondo.

Se han aceptado, dieciséis alegaciones íntegramente y tres de manera parcial, reflejando a continuación algunas de ellas que destacamos por su contenido.

La alegación novena, en la que este Consejo propone que el objeto de la norma no se limite a la regulación del derecho de participación ciudadana, sino que igualmente se extienda al fomento de la misma, y así se recoge expresamente en el texto publicado en BOJA.

La alegación décima, en la que se solicita una modificación de la redacción texto, con el fin de la que participación ciudadana se pueda ejercitar tanto de

manera individual como colectiva, sin ser ello una alternativa excluyente sino complementaria, atendándose en los términos propuestos.

Sin embargo, es de subrayar negativamente que se no se haya admitido, por ejemplo, la alegación decimocuarta en la que este Consejo cuestiona cómo se puede adquirir la condición política de andaluz o andaluza y su alcance, entendiendo que la condición de andaluz se adquiere por nacimiento o residencia y nada se indica en el Estatuto de Autonomía respecto a dicha situación política.

Tampoco ha sido atendida la alegación vigésimo octava, relativa a la eficacia de los procesos de participación ciudadana, en la que este Consejo propone la supresión del texto que seguidamente se reproduce, por considerar que obstaculiza o limita el ejercicio efectivo de los derechos reconocidos en la norma.

“El cumplimiento de esta ley será directamente exigible para hacer efectivos los derechos en ellas reconocidos, *aunque su omisión o infracción no afectará, en ningún caso, a la validez y eficacia del acto o decisión en cuyo procedimiento se prevea*”.

- **Decreto 67/2018, de 20 de marzo, por el que se regulan los senderos de uso deportivo de la Comunidad Autónoma de Andalucía.**

El proyecto llegó a la Secretaría del CPCUA el 27/09/2017, realizándose su estudio el 09/10/2017 y emitiéndose informe del Consejo en fecha 09/10/2017, recibiendo el nº 34/2017 de los informes del Consejo. Publicado en BOJA nº 60 de 07 de marzo de 2017.

Destaca el impacto de la norma en los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias por cuanto la misma viene a regular el procedimiento de declaración del uso deportivo de los senderos, como instrumento básico para garantizar la práctica deportiva en los mismos, de una manera sostenible y compatible con el medio ambiente.

El informe consta de doce alegaciones, de las cuales una es una consideración general, diez de fondo y una de forma.

Han sido admitidas dos alegaciones de fondo (octava y décima) y una de forma (decimosegunda), destacándose de entre ellas, la octava, por su afección a los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

En ese sentido, se admite la petición de incorporar puntos o señales informativas al inicio de los senderos, en las que se recoja información específica sobre el tipo de sendero, así como sobre la interpretación de la señalización del mismo.

Por el contrario, cabe destacar negativamente que no haya sido aceptado el contenido de la alegación cuarta en la que se solicita el establecimiento de mecanismos que permitan a las personas usuarias trasladar quejas y reclamaciones ante incidencias que pudieran surgir en el uso de los senderos deportivos o el incumplimiento de aspectos previstos en la norma.

CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA

- **Resolución de 3 de enero de 2018, de la Dirección General de Movilidad, por la que se implanta un régimen específico de recogida de viajeros por vehículos taxi en la estación AVE Puente Genil-Herrera.**

El proyecto llegó a la Secretaría del CPCUA el 24/02/2017, realizándose su estudio el 07/03/2017 y emitiéndose informe del Consejo en fecha 9/03/2017, recibiendo el nº 5/2017 de los informes del Consejo. Publicado en BOJA nº 15 de 22 de enero de 2018.

Con incidencia sobre el marco general de defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias, en la medida en que establece régimen de

contratación del servicio público de transporte en vehículos taxi, en la estación AVE Puente Genil-Herrera.

El informe contiene cuatro alegaciones, de las cuales una es una consideración general y tres son de fondo.

Se ha admitido una alegación, la segunda, en la que se solicita incluir una mención al trámite de audiencia a este Consejo, así como a su Decreto regulador, Decreto 58/2016, de 14 de marzo, en el preámbulo del texto normativo.

CONSEJERÍA DE SALUD

- **Decreto 62/2018, de 6 de marzo, por el que se ordena el sistema de formación sanitaria especializada en Ciencias de la Salud en el Sistema Sanitario Público de Andalucía.**

El proyecto llegó a la Secretaría del CPCUA el 16/03/2017, realizándose su estudio el 28/03/2017 y emitiéndose informe del Consejo en fecha 30/03/2017, recibiendo el nº 7/2017 de los informes del Consejo. Publicado en BOJA nº 48 de 9 de enero de 2018.

La norma tiene impacto en los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias en la medida en que va destinada a la ordenación del sistema de formación especializada del personal especialista en formación en Ciencias de la Salud, profesionales sanitarios que serán los futuros responsables de la atención sanitaria a las personas usuarias, dentro del modelo de asistencia sanitaria pública de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

El informe contempla veintiuna alegaciones, de las cuales una es una consideración general y veinte son de fondo.

Se han admitido tres alegaciones de fondo íntegramente (octava, decimoprimera y decimosegunda), y una de manera parcial (séptima).

Cabe señalar que el texto publicado en BOJA cambia sustancialmente en su contenido al compararlo con el proyecto normativo objeto de informe, por lo que ha resultado difícil cotejar el grado de aceptación de las aportaciones de este Consejo.

- **Decreto 36/2018, de 6 de febrero, por el que se regula el procedimiento de adjudicación de nuevas oficinas de farmacia.**

El proyecto llegó a la Secretaría del CPCUA el 05/04/2017, realizándose su estudio el 18/04/2017 y emitiéndose informe del Consejo en fecha 21/04/2017, recibiendo el nº 9/2017 de los informes del Consejo. Publicado en BOJA nº 30 de 12 de febrero de 2018.

Con incidencia sobre las personas consumidoras y usuarias, al tratarse de una norma que regula el procedimiento de adjudicación de nuevas oficinas de farmacia, lo que repercute en la atención farmacéutica a la ciudadanía y en el acceso de la población a la prestación farmacéutica, así como a la disponibilidad de los medicamentos y productos sanitarios que se dispensan en las mismas.

El informe contempla catorce alegaciones, de las cuales una es valoración general, doce son de fondo y una de forma.

Se ha admitido una alegación íntegramente (tercera) y dos de manera parcial (séptima y décima), todas ellas de fondo.

Cabe destacar negativamente que no haya sido atendida la alegación cuarta, cuyo contenido entendemos relevante dado que alude a los principios generales que han de regir en la adjudicación de oficinas de farmacia, sobre lo cual este Consejo considera necesaria una referencia expresa al servicio

público sanitario y a la adecuada atención de las demandas y necesidades asistenciales de las personas usuarias.

- **Decreto 32/2018, de 30 de enero, por el que se regula la Comisión Asesora sobre vacunaciones y enfermedades susceptibles de vacunación en Andalucía.**

El proyecto llegó a la Secretaría del CPCUA el 22/09/2017, realizándose su estudio el 3/10/2017 y emitiéndose informe del Consejo en fecha 6/10/2017, recibiendo el nº 32/2017 de los informes del Consejo. Publicado en BOJA nº 25 de 5 de febrero de 2018.

La norma tiene impacto en los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias puesto que se encuentra justificada por razones de salud pública, regulando un órgano que, entre otras, tiene la función de asesoramiento en materia de planificación y promoción de actuaciones relacionadas con las vacunaciones y enfermedades susceptibles de vacunación en Andalucía.

El informe contiene doce alegaciones, de las cuales una es una consideración general, diez son de fondo y una formal.

Se han aceptado tres alegaciones de fondo (décima, undécima y duodécima), y se destaca en sentido negativo que no haya sido atendida la alegación sexta, cuyo contenido entendemos importante en la medida en que se solicita la incorporación de una persona representante de los consumidores y usuarios entre la vocalías de la Comisión.

CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE

- **Decreto 26/2018, de 23 de enero, de ordenación de los campamentos de turismo, y de modificación del Decreto 20/2002, de 29 de enero, de Turismo en el Medio Rural y Turismo Activo.**

El proyecto llegó a la Secretaría del CPCUA el 27/04/2017, realizándose su estudio el 9/05/2017 y emitiéndose informe del Consejo en fecha 11/05/2017, recibiendo el nº 13/2017 de los informes del Consejo.

Posteriormente, el 3/07/2017, se recibe en este Consejo un segundo borrador (versión 26-06-2017), realizándose su estudio el 10/07/2017 y emitiéndose informe del Consejo en fecha 12/07/2017, recibiendo el nº 23/2017.

La norma se publica en BOJA nº 27 de 7 de febrero de 2018.

El texto tiene impacto en materia de defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias, en tanto que afecta a la regulación de los establecimientos de campamentos de turismo bajo el prisma de la protección de las personas usuarias de servicios turísticos y la protección del medio ambiente y el entorno urbano.

Centrándonos en el Informe emitido tras primer el trámite de audiencia, señalar que el mismo contiene veintiséis alegaciones, de las cuales dos son consideraciones generales y el resto de fondo.

En la consideración general primera se valora positivamente que la Consejería de Turismo y Deporte haya vuelto a remitir el Proyecto de Decreto, lo que permite realizar un nuevo análisis del mismo, tras las aportaciones efectuadas por el CPCUA en su Informe 13/2017, de 9 de mayo de 2017.

Se han aceptado, cinco alegaciones completas (octava, décima, decimosegunda, decimoséptima y vigésima) y se destaca en sentido negativo que no hayan sido atendidas las alegaciones tercera y decimotercera, que inciden directamente en los derechos e intereses de las personas usuarias.

En concreto, la alegación tercera, relativa al reglamento de régimen interior conlleva la petición de que además de las normas internas de estancia en el establecimiento se incorporen los derechos de las personas consumidoras y

usuarias y los mecanismos para su ejercicio, así como los sistemas de resolución de conflictos extrajudiciales a los que esté adherida la entidad explotadora.

En el alegación decimotercera se solicita que dentro del objeto de satisfacción de necesidades colectivas de las personas usuarias, se incluya la puesta a disposición de los usuarios de hojas de quejas y reclamaciones, así como la orientación respecto a sus legítimos derechos e intereses.

- **Decreto 60/2018, de 27 de febrero, por el que se modifica el Decreto 301/2002, de 17 de diciembre, de agencias de viajes.**

El proyecto llegó a la Secretaría del CPCUA el 14/08/2017, realizándose su estudio el 18/08/2017 y emitiéndose informe del Consejo en fecha 28/08/2017, recibiendo el nº 29/2017 de los informes del Consejo.

Dicho Informe que se emite durante el turno de guardia que opera en el mes de agosto, se completa con un informe complementario del anterior, que se efectúa el 19/09/2017 con el nº 31/2017.

Posteriormente, el 22/09/2017, se recibe en este Consejo un segundo borrador acompañado de memoria justificativa y económica, realizándose su estudio el 4/10/2017 y emitiéndose informe del Consejo en fecha 6/10/2017, recibiendo el nº 33/2017.

La norma se publica en BOJA nº 46 de 7 de marzo de 2018.

Se trata de una norma de amplio alcance e impacto en las personas consumidoras y usuarios, al afectar a la regulación de las agencias de viajes y al régimen de garantías que tendrán que constituir para responder del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios frente a las personas contratantes de viajes combinados.

El informe consta de diez alegaciones, de las cuales cinco son consideraciones generales y cinco son de fondo.

Ha sido admitida una alegación, la décima, que hace referencia al supuesto de ejecución de la garantía y a la obligación de reposición de ésta en un plazo determinado, así como las consecuencias del incumplimiento de dicha obligación.

CONSEJERÍA DE IGUALDAD

- **Decreto 25/2018, de 23 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Función Inspectora en materia de servicios sociales.**

El proyecto llegó a la Secretaría del CPCUA el 25/05/2017, realizándose su estudio el 7/06/2017 y emitiéndose informe del Consejo en fecha 09/06/2017, recibiendo el nº 16/2017 de los informes del Consejo. Publicado en BOJA nº 20 de 29 de enero de 2018.

Con incidencia sobre las personas consumidoras y usuarias, en la medida en que la regulación de la función inspectora en materia de servicios sociales, permite la inspección y, en su caso, la sanción de los incumplimientos sobre requisitos y estándares de calidad de centros y servicios, y respecto de los derechos de las personas usuarias beneficiarias.

El informe contempla veinticuatro alegaciones, de las una es una consideración general y veintidós son de fondo.

Se han admitido seis alegaciones (sexta, séptima, octava, novena, duodécima y decimoquinta) destacándose la decimoquinta, a raíz de la cual se completa el texto de la norma con la propuesta de redacción de este Consejo, que alude a la comprobación material y de funcionamiento de las instalaciones de entidades, servicios y centros de servicios sociales, *especialmente las relacionadas con la protección de los derechos y legítimos intereses de las*

personas usuarias y muy particularmente con las referidas a su seguridad, la accesibilidad y eliminación de barreras.

Por contra, como aspecto negativo se señala la no aceptación de las alegaciones quinta y vigesimosegunda, la primera de las cuales propone la inclusión del principio de protección de la ciudadanía en materia de servicios sociales como principio informador de la actuación inspectora, y la segunda, solicita el reconocimiento de la condición de interesado al denunciante que así lo pida, alegando un interés legítimo, cuestión fundamental para la salvaguarda de los derechos directamente afectados por conductas infractoras.

- **Decreto 2/2018, de 9 de enero, por el que se regula la composición y régimen de funcionamiento del Consejo de Servicios Sociales de Andalucía.**

El proyecto llegó a la Secretaría del CPCUA el 13/06/2017, realizándose su estudio el 23/06/2017 y emitiéndose informe del Consejo en fecha 27/06/2017, recibiendo el nº 19/2017 de los informes del Consejo. Publicado en BOJA nº 16 de 23 de enero de 2018.

Norma de impacto y afección directa en personas consumidoras y usuarias, por cuanto afecta a la regulación del Consejo de Servicios Sociales de Andalucía, órgano superior de participación ciudadana en materia de servicios sociales, que además cuenta entre sus vocalías con una persona en representación de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias más representativas en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

El informe contiene trece alegaciones, de las cuales dos son consideraciones genéricas y once son de fondo.

Se han aceptado tres alegaciones (tercera, octava y undécima). De las no admitidas se resalta la decimotercera, en la que se manifiesta la necesidad de que la pertenencia al Consejo de Servicios Sociales de Andalucía genere el

derecho a indemnización, de conformidad con lo establecido en el Decreto 54/1989, de 21 de marzo, sobre indemnizaciones por razón del servicio de la Junta de Andalucía.

- **Decreto 41/2018, de 20 de febrero, por el que se regula el concierto social para la prestación de los servicios sociales.**

El proyecto llegó a la Secretaría del CPCUA el 20/06/2017, realizándose su estudio el 29/06/2017 y emitiéndose informe del Consejo en fecha 04/07/2017, recibiendo el nº 20/2017 de los informes del Consejo. Publicado en BOJA nº 39 de 23 de febrero de 2018.

La norma tiene impacto en los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias puesto que afecta al sistema público de servicios sociales, integrado por el conjunto de servicios, recursos y prestaciones que se ofrecen a la ciudadanía, siendo uno de los principios básicos del texto normativo el acceso a los servicios en condiciones de igualdad, de acuerdo con el principio de universalidad.

El informe contiene veinte alegaciones, de las cuales una es una consideración general, dieciocho son de fondo y una formal.

Se han aceptado dos alegaciones de fondo íntegramente (decimoquinta y decimonovena), y dos alegaciones de manera parcial (quinta y decimotercera).

De las admitidas se destaca por su contenido, la alegación decimoquinta, a raíz de la cual se incluye como obligación de la entidad concertada el cumplir con la normativa vigente en materia de defensa y protección de los derechos de los consumidores y usuarios. También consideramos relevante la decimonovena, que con su admisión el texto se ha visto completado incluyendo como causa de extinción del concierto social el incumplimiento grave de las normas de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

En sentido contrario, se resalta en negativo que no se haya incorporado al texto el contenido de la alegación cuarta en la que se insta a la inclusión de un nuevo epígrafe en los requisitos de acceso al régimen del concierto social, que haga referencia al respeto de los derechos legalmente establecidos de los usuarios de tales servicios, por parte de las entidades solicitantes del concierto social.

Finalmente, se pone de relieve la alegación octava, que no ha sido admitida y que entendemos de calado, por cuanto que consiste en incluir como prohibición para concertar, el haber incurrido de manera reiterada en el incumplimiento de disposiciones relativas a los derechos de los usuarios y los trabajadores.

CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO

- **Orden de 26 de diciembre de 2017, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de los “Premios a la Artesanía de Andalucía”, y se convoca su Primera Edición.**

El proyecto llegó a la Secretaría del CPCUA el 5/06/2017, realizándose su estudio el 14/06/2017 y emitiéndose informe del Consejo en fecha 21/06/2017, recibiendo el nº 18/2017 de los informes del Consejo. Publicado en BOJA nº 5 de 8 de enero de 2018.

Tiene alcance en materia de consumo por cuanto que los Premios a la Artesanía de Andalucía serán fallados por un Jurado, que está compuesto entre otras, por una persona designada por las organizaciones de personas consumidoras y usuarias legalmente constituidas en Andalucía.

El informe consta de siete alegaciones de fondo, de las cuales tres han sido admitidas (segunda, cuarta y quinta).

Se destaca la alegación cuarta, a raíz de la que se amplía el artículo relativo a los requisitos que deben cumplir los candidatos, añadiendo el no haber sido

objeto de sanción por prácticas contrarias a la protección de los derechos e intereses legítimos de los consumidores y usuarios.

CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL

- **Orden de 24 de enero de 2018, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de subvenciones, en régimen de concurrencia competitiva, para el apoyo a inversiones materiales o inmateriales en transformación, comercialización o desarrollo de nuevos productos agrícolas, en el marco del Programa de Desarrollo Rural de Andalucía 2014-2020 (submedida 4.2., operaciones 4.2.1 y 4.2.2.).**

El proyecto llegó a la Secretaría del CPCUA el 11/07/2017, realizándose su estudio el 18/07/2017 y emitiéndose informe del Consejo en fecha 20/07/2017, recibiendo el nº 25/2017 de los informes del Consejo. Publicado en BOJA nº 21 de 30 de enero de 2018.

Sin incidencia en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias.

El informe contiene diez alegaciones de fondo, de las cuales se ha admitido una, la sexta, relativa al periodo o periodos durante los que deben mantenerse los requisitos, entendiéndose este Consejo que los requisitos deben mantenerse durante todo el periodo de ejecución y no limitarse hasta la finalización del plazo de presentación de las solicitudes de ayuda.

AYUNTAMIENTO DE LUCENA

- **Reglamento de Régimen Interior del Centro Municipal de Atención Infantil Temprana de Lucena**

El proyecto llegó a la Secretaría del CPCUA el 27/09/2017, realizándose su estudio el 09/10/2017 y emitiéndose informe del Consejo en fecha 09/10/2017, recibiendo el nº 35/2017 de los informes del Consejo. Publicado en BOP de la Diputación de Córdoba nº 7 de 10 de enero de 2018.

La norma tiene impacto en los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias puesto que viene a regular el reglamento de régimen interior del centro municipal de atención infantil temprana dando a conocer no sólo las normas generales de funcionamiento, sino también los derechos y deberes de los usuarios y las familias, el sistema de admisión y bajas, así como el horario de funcionamiento del centro, entre otros aspectos.

El informe contiene trece alegaciones, todas ellas de fondo.

Se han admitido siete alegaciones íntegramente (segunda, tercera, sexta, séptima, décima, decimoprimera, decimotercera) y una de forma parcial (decimosegunda).

Todas las alegaciones admitidas tienen calado en los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias. De entre ellas, destacamos las siguientes:

La séptima, por la que se incorpora en la información a proporcionar a la familia, la referente a los medios para formular, tramitar y resolver cualquier sugerencia, queja o reclamación, en relación a los servicios prestados.

La decimoprimera, a raíz de la cual se incluye entre los derechos de los usuarios, el derecho a formular sugerencias, quejas y/o reclamaciones sobre la prestación de los servicios.

Y la decimotercera, en la que se solicita que, además de los aspectos que figuran en relación al contenido del tablón de anuncios, se expongan como mínimo: autorización de funcionamiento, organigrama del centro, aviso sobre

disponibilidad de Hojas de Quejas y Reclamaciones y Reglamento de Régimen Interior.

En base a todo lo expuesto,

Se da por presentado el presente Informe sobre el seguimiento de normas que han sido informadas por el Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía y han sido publicadas en BOJA en el primer trimestre del año 2018, a los efectos procedentes y que resulten oportunos.