



INFORME CPCUA N.º 115/2025

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

Sevilla, 23 de diciembre de 2025

**INFORME DEL CONSEJO DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y
USUARIAS DE ANDALUCÍA AL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE
SE REGULAN LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y LA CARRERA
HORIZONTAL EN LA ADMINISTRACIÓN GENERAL 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 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 REGULAN LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y LA CARRERA HORIZONTAL EN LA ADMINISTRACIÓN GENERAL 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.

Del expediente se extrae que se cumple con este requisito y así se recoge en la Memoria de análisis de impacto normativo del proyecto de decreto.

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, analizada la norma y atendiendo a lo indicado anteriormente, este Consejo concluye que no tiene una conexión directa con las competencias que nos corresponden en trámite de audiencia, toda vez que se trata de una norma que viene a dar cumplimiento a la obligación establecida en la sección 1.^a del capítulo II y en el capítulo III del título V, así como cumplir el mandato contenido en los apartados 3 y 4 de la disposición final primera de la Ley 5/2023, de 7 de junio, de la Función Pública de Andalucía, consistente en el desarrollo reglamentario de la evaluación del desempeño y de la carrera horizontal en la Administración General de la Junta de Andalucía, siendo por tanto una norma meramente administrativa.

No obstante atendiendo a que entre sus objetivos se encuentran: Mejorar la eficiencia de la Administración, la gestión pública y la calidad del servicio público a través de la evaluación del desempeño, por medio de la valoración de la conducta profesional y el rendimiento o logro de resultados del personal empleado público, así como avanzar en la profesionalización de la función pública mediante un sistema de competencias, de acuerdo con las necesidades operativas y estratégicas de la organización, entedemos que, si bien no existe una relación directa, si la hay indirectamente desde la perspectiva de la ciudadanía ya que la norma busca garantizar el mantenimiento, mejora y calidad de la prestación de los servicios públicos.





En este sentido cabe destacar el art. 13 relativo a los derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas donde se recoge el derecho a ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, así como el art. 3 de la Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público las Administraciones Públicas deberán respetar en su actuación y relaciones una serie de principios entre ellos el servicio efectivo y proximidad a los ciudadanos.

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 suarias 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.





Cuando se tratan los criterios de medición de cumplimiento de objetivos (art. 21) en el capítulo dedicado al contenido de la evaluación del desempeño, se indica que los objetivos asignados al área de tareas correspondientes a la evaluación del desempeño en su dimensión individual, así como los asignados a la evaluación del desempeño en su dimensión colectiva, se establecerán tomando como referencia algunos de los siguientes criterios que recoge el precepto, siendo uno de ellos *“Calidad del servicio: satisfacción de personas usuarias, reducción de errores, corrección y precisión del trabajo, gestión y tramitación adecuada de los procedimientos”*.

No obstante lo anterior en el texto no se establece una vinculación expresa entre las quejas o reclamaciones formuladas por personas usuarias o ciudadanía y la evaluación del desempeño individual ni en la evaluación de resultados de las unidades administrativas.

En consecuencia, las quejas no actúan como indicador de calidad del servicio ni como fuente para la evaluación del desempeño. Es por ello que echamos en falta incorporar de forma expresa las quejas, reclamaciones y sugerencias de personas usuarias y ciudadanía como un elemento complementario de la evaluación del desempeño tanto a nivel individual como colectiva y organizativa.

En este sentido cabe recordar lo dispuesto en el art. 19 relativo a la evaluación global de la calidad de los servicios del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos que dispone que *“1. A partir de los informes de seguimiento de las Cartas de Servicios, de los informes relativos a quejas y sugerencias, de las mediciones de los niveles efectivos de prestación de los servicios, de las autoevaluaciones realizadas por los distintos órganos, organismos y unidades, y de las evaluaciones externas, la Consejería de Justicia y Administración Pública presentará anualmente una Memoria que contenga la evaluación global de la calidad del conjunto de los servicios públicos prestados.*





2. La Consejería de Justicia y Administración Pública adoptará las medidas oportunas para conocer el estado de opinión de los ciudadanos sobre los servicios públicos, sin perjuicio de que otras Consejerías puedan conocer sectorialmente las necesidades y opinión de los ciudadanos para formular las políticas concretas e instrumentar las medidas adecuadas.”

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 DE DECRETO POR EL QUE SE REGULAN LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y LA CARRERA HORIZONTAL EN LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DE 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

