

INFORME CPCUA nº 49/2026

A LA CONSEJERÍA DE SOSTENIBILIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Sevilla, a 12 de agosto de 2026

INFORME DEL CONSEJO DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS DE ANDALUCÍA AL PROYECTO DE ORDEN POR LA QUE SE APRUEBA EL PROGRAMA SECTORIAL DE USO PÚBLICO DEL PARQUE NATURAL SIERRA DE HORNACHUELOS

El Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarías de Andalucía, en ejercicio de las funciones que le atribuyen la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, y el Decreto 58/2006, de 14 de marzo, por el que se regula este Consejo, ante la Consejería de Sostenibilidad y Medio Ambiente comparece y, como mejor proceda, EXPONE:

Que por medio del presente escrito procede a evacuar informe respecto del Proyecto de Orden por la que se aprueba el Programa Sectorial de Uso Público del Parque Natural Sierra de Hornachuelos, y ello con fundamento en 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, exige incorporar de forma efectiva la perspectiva de género en la elaboración, ejecución y seguimiento de las políticas públicas y, en los supuestos legalmente previstos, la emisión del correspondiente informe de evaluación del impacto de género.

El borrador utiliza, con carácter general, un lenguaje inclusivo y aporta datos de población desagregados por sexo. No obstante, la caracterización de las personas visitantes, los estudios previstos en la actuación 7.4 y los indicadores de seguimiento no incorporan de manera sistemática dicha variable ni permiten apreciar posibles diferencias en el acceso, la seguridad, la participación o la satisfacción de mujeres y hombres.

Por ello, se propone que los estudios, encuestas e indicadores relativos a visitantes y participantes se desagreguen por sexo cuando resulte pertinente y que la evaluación del Programa incluya indicadores de género. Esta previsión debe extenderse, en particular, a la accesibilidad y seguridad de mujeres y niñas con discapacidad y a la participación en las actividades promovidas.

SEGUNDA.- Consideración general. Participación del CPCUA.

En el texto de la Orden remitido no consta una parte expositiva completa que deje constancia de los trámites esenciales seguidos durante su elaboración. En particular, no se menciona expresamente la audiencia al Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarías de Andalucía, prevista con carácter preceptivo en el artículo 10.1.a) del Decreto 58/2006 para las disposiciones de carácter general que afecten directamente a las personas consumidoras y usuarias.

Aunque la constancia expresa de este trámite no constituya por sí sola un requisito de validez, su inclusión refuerza los principios de transparencia y democracia participativa y permite a la ciudadanía conocer la intervención de su órgano representativo en el procedimiento normativo. Se interesa, por tanto, que la parte expositiva de la Orden identifique expresamente este informe y el cumplimiento del trámite de audiencia.

TERCERA.- Adecuación de la norma al trámite de audiencia a este Consejo.

El Programa ordena el acceso, uso y disfrute de equipamientos y servicios públicos, regula actividades de turismo activo y ecoturismo, contempla reservas, precios, tasas, autorizaciones, aforos y condiciones de seguridad, y afecta tanto a las personas visitantes como a la población residente. Existe, por ello, una incidencia directa y suficiente sobre los intereses de las personas consumidoras y usuarias que justifica plenamente la consulta preceptiva al CPCUA.

La audiencia no debe concebirse como un trámite meramente formal. Las observaciones relativas a información, accesibilidad, seguridad, calidad, reclamaciones y participación han de proyectarse sobre la redacción definitiva y sobre los indicadores de ejecución y evaluación del Programa.

CUARTA.- Modelo de uso público, turismo sostenible y capacidad de acogida.

El Consejo comparte que el turismo activo y el ecoturismo pueden contribuir al desarrollo socioeconómico del territorio cuando se ordenan de manera sostenible, segura y compatible con la conservación del patrimonio natural y cultural. Resultan positivas las previsiones de diversificación de flujos, reducción de impactos, educación ambiental y mejora de la calidad de la oferta. Sin embargo, el epígrafe 2.1.8 reconoce que no se dispone de información sobre la capacidad de acogida de los principales focos de afluencia y constata indicios de superación en momentos punta, tales como saturación de aparcamientos, del Centro de Visitantes e insuficiencia en la gestión de residuos. Pese a ello, el objetivo general del epígrafe 1.5 se formula como lograr el equilibrio entre «máxima afluencia» y «mínimas afecciones».

El CPCUA considera que la maximización de la afluencia no puede erigirse en objetivo mientras no exista una evaluación suficiente de la capacidad de acogida y de los efectos acumulativos sobre el medio, la seguridad, la calidad de la visita y la población local. Debe sustituirse esa formulación por la de una afluencia sostenible, ordenada y compatible con los límites ecológicos y sociales, y priorizarse, con plazo e indicador verificable, la elaboración de estudios de capacidad de acogida de los puntos de mayor presión antes de promover nuevos incrementos de visitantes.

QUINTA.- Accesibilidad universal e información inclusiva.

Se interesa que el Programa incorpore un diagnóstico y un plan progresivo de accesibilidad universal que abarque equipamientos, itinerarios, señalización, páginas web, aplicaciones, sistemas de reserva, alertas de seguridad y materiales interpretativos. La información esencial deberá ofrecerse en formatos accesibles y comprensibles, contemplando lectura fácil, contraste y tamaño adecuados, información sonora o táctil, lengua de signos y alternativas al canal exclusivamente digital cuando proceda. Los indicadores deberán medir no solo el número de actuaciones, sino su cobertura, mantenimiento y uso efectivo.

SEXTA.- Información a las personas usuarias, precios, reservas y reclamaciones.

El diagnóstico reconoce que determinadas actividades se prestan por empresas a cambio de un precio, que algunas publicaciones tienen precio económico y que existen sistemas de reserva y tasas administrativas. Sin embargo, los subprogramas no articulan de forma expresa un contenido mínimo de información a las personas usuarias antes de contratar o reservar.

Se propone que la Ventana del Visitante, Reserva tu Visita, los equipamientos y las entidades prestadoras informen de forma clara, accesible y actualizada, según corresponda, sobre la identidad de quien presta el servicio; precio total, tasas y conceptos incluidos; requisitos y nivel de dificultad; riesgos previsibles; material necesario; seguros y responsabilidad; aforos; condiciones de modificación y cancelación; consecuencias de cierres por razones ambientales o de seguridad; y vías de atención, queja y reclamación.

El borrador menciona hojas de reclamaciones dentro del diagnóstico de calidad de los equipamientos atendidos, pero no incorpora una actuación que garantice su disponibilidad y publicidad ni resuelve el déficit detectado en los equipamientos no atendidos. De acuerdo con el Decreto 82/2022, de 17 de mayo, las empresas que presten servicios en Andalucía deben disponer y publicitar las hojas de quejas y reclamaciones en los términos legalmente establecidos. Debe añadirse una actuación específica que garantice su cumplimiento por las empresas prestadoras y que diferencie claramente estas reclamaciones de las que se refieran al ejercicio de potestades públicas, sometidas a su normativa propia.

SÉPTIMA.- Seguridad, alertas y protección de las personas visitantes.

El Programa identifica riesgos relevantes -incendios, inundaciones, temperaturas extremas, caídas, desprendimientos, enfermedades transmitidas por artrópodos e interferencias con actividades cinegéticas- y contempla actuaciones de actualización de información y mejora de infraestructuras. Esta orientación es adecuada, pero debe reforzarse su carácter preventivo y operativo.

Las alertas no deben descansar únicamente en la Ventana del Visitante o en redes sociales. Deben preverse canales redundantes, accesibles y actualizados en los accesos, equipamientos, sistemas de reserva y puntos de inicio de rutas, así como protocolos claros de cierre, reapertura, comunicación y



asistencia. La información deberá especificar el alcance territorial y temporal de cada restricción y ofrecer alternativas cuando resulte posible.

Cuando el cierre o la suspensión afecte a actividades o servicios de pago, deberá informarse previamente del régimen de cancelación y, cuando legalmente corresponda, de devolución de cantidades. Asimismo, los indicadores del subprograma de seguridad deberían medir tiempos de actualización, cobertura de los avisos, incidencias y accidentes, y eficacia de las medidas adoptadas, no limitarse a contabilizar actuaciones.

OCTAVA.- Vigencia, seguimiento, evaluación y revisión.

El epígrafe 1.4 establece una vigencia indefinida y una revisión cada diez años, con posibilidad de revisión anticipada por «motivos justificados», pero no determina tales motivos ni incorpora al documento remitido la metodología de seguimiento y evaluación a la que se remite.

El Consejo considera que una planificación que ordena actividades dinámicas y expuestas a cambios ambientales, climáticos, tecnológicos y turísticos no debe quedar sometida a un horizonte de revisión tan amplio sin evaluaciones periódicas públicas y consecuencias jurídicas definidas. Deben establecerse una periodicidad máxima para los informes de seguimiento, responsables, indicadores, publicidad de resultados y supuestos de revisión anticipada, entre ellos la superación de la capacidad de acogida, el incremento relevante de accidentes o impactos, cambios normativos, alteraciones ambientales significativas y desviaciones persistentes de los objetivos.

En virtud de lo expuesto,

SOLICITAMOS A LA CONSEJERÍA DE SOSTENIBILIDAD Y MEDIO AMBIENTE, que tenga por emitido el presente informe al Proyecto de Orden por la que se aprueba el Programa Sectorial de Uso Público del Parque Natural Sierra de Hornachuelos e incorpore las observaciones formuladas, en especial las relativas a la integridad de la documentación, la capacidad de acogida, la accesibilidad universal, la información y reclamaciones, la seguridad, el seguimiento y la revisión técnico-jurídica del texto.

Firmado
por
CASTILL
A LOPEZ
JORGE -
2861597
8E el
día
12/08/2
026 con
un
certifi
cado
emitido
por AC
FNMT
Usuario
s

