

MEMORIA ABREVIADA DEL ANÁLISIS DE IMPACTO NORMATIVO DEL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE CREA Y SE REGULA EL SISTEMA DE ATENCIÓN A QUEJAS, SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA JUNTA DE ANDALUCÍA. (17/10/2025)

Atendiendo a lo establecido en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común, en el artículo 7 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, así como lo contemplado en la Guía Metodológica para la elaboración de la Mejora de Análisis de Impacto Normativo aprobada mediante Acuerdo de 14 de mayo de 2024, del Consejo de Gobierno, se elabora la presente Memoria de Análisis de Impacto Normativo del proyecto de decreto por el que se establece el sistema de quejas, sugerencias y agradecimientos sobre el funcionamiento de los servicios públicos de la Junta de Andalucía.

RESUMEN EJECUTIVO

DATOS GENERALES			
Órgano proponente	Secretaría General para la Administración Pública	Fecha	19/02/2025
Tipo de disposición	Proyecto de Ley	☐	
	Decreto Legislativo	☐	
	Decreto	☒	
	Orden	☐	
Título de la disposición	DECRETO POR EL QUE SE CREA Y SE REGULA EL SISTEMA DE ATENCIÓN A QUEJAS, SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA JUNTA DE ANDALUCÍA.		
Tipo de memoria	Normal ☐	Abreviada	☒
1.OPORTUNIDAD DE LA PROPUESTA			
Situación que regula	La opinión de la ciudadanía con respecto a los servicios públicos prestados por la Junta de Andalucía.		
Objetivos que se persiguen	El objeto del presente decreto es crear y regular el Sistema de atención a quejas, sugerencias y agradecimientos		



	sobre el funcionamiento de los servicios públicos de la Junta de Andalucía como medio de participación de la ciudadanía y fuente de información que permita definir sus prioridades y establecer planes y estrategias para la mejora de la calidad en la prestación de los servicios públicos.
Principales alternativas consideradas	No se ha considerado otra alternativa
2. CONTENIDO	
Estructura de la propuesta	La estructura de la propuesta es la siguiente: • 10 artículos • 2 disposiciones transitorias • 1 disposición derogatoria • 3 disposiciones finales • 1 anexo: Anexo I
3. ANÁLISIS JURÍDICO	
Normas afectadas	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.
	Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a la ciudadanía.
	Decreto 601/2019 de 3 de diciembre, por el que se regula la organización y funcionamiento de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía
	Orden de 6 de septiembre de 2021, por la que se aprueba el nuevo modelo del Libro de Hojas de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.
4. TRAMITACIÓN	
Consulta pública previa	SI ☒ NO ☐
	Fecha de la Consulta : 02/08/2024
Resultado y valoración	Se han recibido dos aportaciones que no tienen relación con el objeto del proyecto
Trámite de audiencia e información pública	SI ☒ NO ☐

Resultado y valoración	
Informes y dictámenes recibidos	
Resultado y valoración	
5.ANÁLISIS DE IMPACTOS	
Cargas administrativas	SI ☐ NO ☒
Impacto de género	SI ☐ NO ☒
Impacto sobre la infancia y la adolescencia	SI ☐ NO ☒
Impacto sobre la familia	SI ☐ NO ☒
Impacto económico	SI ☐ NO ☒
Impacto económico-financiero y presupuestario.	SI ☐ NO ☒
Medios electrónicos	SI ☒ NO ☐
Impacto en la protección de datos personales	SI ☒ NO ☐

JUSTIFICACIÓN DE LA MEMORIA ABREVIADA

Puesto que de esta propuesta normativa no se derivan impactos apreciables en los ámbitos económico, presupuestario, social, sobre cargas administrativas ni cualquier otro, esta Memoria Abreviada se emite de acuerdo con lo establecido en el artículo 7.3 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre.

En efecto, el Sistema de Atención a Quejas, Sugerencias y Agradecimientos no se configura como un procedimiento administrativo, si no como un servicio puesto a disposición de la ciudadanía quien puede de este modo manifestar su opinión sobre el servicio recibido por parte de la Administración autonómica.

a) Oportunidad de la norma. La razón de interés general que justifica la aprobación de la norma:

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, estableció un instrumento para facilitar la participación de la ciudadanía e impulsar normas que posibiliten una respuesta inmediata de todos los órganos de la Junta.

En el artículo 3 del citado Decreto se establece que cualquier persona natural o jurídica que, en sus relaciones con la Administración autónoma, considere que ha sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía consecuencia del supuesto mal funcionamiento de los Servicios, podrá denunciarlo en el correspondiente Libro de Sugerencias y Reclamaciones, donde también podrá formular cuantas sugerencias estime oportunas en orden a mejorar la eficacia de tales servicios.

En el Plan General de la Inspección General de Servicios para el año 2023 aprobado por acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 21 de febrero de 2023 se incluía la actuación inspectora “1.1: Análisis de las sugerencias y reclamaciones presentadas durante los años 2020 a 2022 a través del libro de sugerencias y reclamaciones”. Este análisis permitiría emitir una opinión fundamentada en evidencia que, con el objeto de abordar la tramitación de una nueva normativa reguladora de la materia, posibilite que el sistema de reclamaciones y sugerencias sea un efectivo instrumento de mejora de los servicios públicos, en una Administración Pública más cercana y adaptada a la sociedad actual.

Como resultado de dicho análisis se obtuvieron unas conclusiones y propuestas de mejora que ahora se pretenden incorporar en una nueva regulación que se adapte 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.

Es claro que cualquier sistema que pretenda mejorar la calidad de los servicios prestados ha de contar, indispensablemente, con que las personas receptoras de dichos servicios participen manifestando su opinión sobre el funcionamiento de los mismos, permitiendo a los órganos responsables corregir las anomalías detectadas e identificar sobre la base de estas opiniones las oportunidades de mejora. Asimismo, en un sistema de participación y transparencia se hace necesario que las personas usuarias dispongan de un medio para hacer llegar sus sugerencias que puedan plasmarse en una acción de mejora.

Este decreto tiene por finalidad derogar el contenido del 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 en la Junta de Andalucía, y aprobar un nuevo texto normativo por lo que resulta lógico y coherente que esta situación jurídica se efectúe mediante un instrumento legal con el mismo rango, ajustándose así al principio de jerarquía normativa.

El artículo quinto del ya citado Decreto 262/1988, de 2 de agosto, establece que *“recibidas las denuncias en la dependencia afectada, ésta, en el plazo de quince días y previas las aclaraciones que estime pertinente recabar del interesado, informará al órgano directivo del que dependa, quien notificará al denunciante las actuaciones realizadas y las medidas, en su caso adoptadas”*. De dicho tenor literal no queda claro si el plazo a que se refiere es únicamente para la emisión del informe por el órgano directivo competente, o se incluye en el mismo la notificación al denunciante. En el proyecto de decreto se aclara esta circunstancia, especificando que se refiere al plazo para la remisión de la respuesta a la persona usuaria.

Por otra parte, la experiencia en la gestión y tramitación de las reclamaciones y sugerencias desde la aprobación del decreto que ahora se deroga, en especial en el ámbito sanitario, dado su gran volumen y su grado de complejidad en algunos casos, aconsejan fijar el citado plazo en veinte días hábiles

ARTURO ENRIQUE DOMINGUEZ FERNANDEZ		18/10/2025	PÁGINA 4/7
VERIFICACIÓN		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

b) Régimen de distribución de competencias.

El Decreto 164/2022, de 9 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública, atribuye a la Secretaría General para la Administración Pública el impulso y coordinación de la atención a la ciudadanía, de la simplificación y racionalización de los procedimientos administrativos, así como el seguimiento y evaluación de la calidad, eficiencia y desempeño de los servicios públicos.

c) Listado de las normas que quedan derogadas.

1. 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.
2. Artículo 27 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a la ciudadanía.
3. Orden de 6 de septiembre de 2021, por la que se aprueba el nuevo modelo del Libro de Hojas de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.

d) Cargas administrativas.

No se imponen cargas administrativas más allá de la mera identificación de la personas usuaria, los datos necesarios para la remisión de la respuesta y exposición del motivo de su queja, sugerencia o agradecimiento.

e) Impacto económico.

El proyecto normativo no supone impacto económico directo o indirecto ya que no afecta a ninguna actividad económica.

f) Impacto económico-financiero y presupuestario.

El proyecto normativo no supone impacto financiero y presupuestario, toda vez que la tramitación de las quejas, sugerencias y agradecimientos se hará con los recursos materiales y humanos que vienen tramitando el sistema con la normativa que ahora se deroga.

g) Medios electrónicos.

Se incluye el informe del Director Gerente de la Agencia Digital de Andalucía de fecha 30 de marzo de 2025

h) Impacto por razón de género, en la infancia y adolescencia y en la familia.

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.

ARTURO ENRIQUE DOMINGUEZ FERNANDEZ		18/10/2025	PÁGINA 5/7
VERIFICACIÓN		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Tampoco se establece ninguna medida que pueda afectar a la infancia, la adolescencia y la familia.

i) Impacto en la protección de datos personales.

El tratamiento de datos personales se ajustará a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos o RGPD) y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Los datos personales, adecuados, pertinentes y limitados a los necesarios, y serán tratados con la única finalidad de dar respuesta a las quejas, sugerencias o agradecimientos presentados por la ciudadanía así como el control y seguimiento del sistema y la implantación de medidas para la mejora de los servicios públicos. La base jurídica que legitima el tratamiento es el artículo 6.1 e) RGPD.

No será preciso dar de alta una nueva actividad de tratamiento en el registro de actividades de tratamiento de la Junta de Andalucía, ya que actualmente existe inscrita la actividad con código 14637 , cuya finalidad es *“Recoger y analizar las sugerencias y reclamaciones de la ciudadanía en relación con el funcionamiento de los servicios de la Junta de Andalucía y realizar el seguimiento de las respuestas a las mismas por parte de los centros a las que van dirigidas. Análisis periódico de la percepción de la ciudadanía respecto del tratamiento de las reclamaciones presentadas”*, siendo responsable la Secretaría General para la Administración Pública.

Considerando que la finalidad del tratamiento de datos personales que ahora se contempla es similar, ya que se deriva de la función encomendada a la Inspección General de Servicios en el artículo 14.2 del Decreto 601/2019, de 3 de diciembre, por el que se regula la organización y funcionamiento de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, y los datos personales que se solicitan son los mismos, únicamente será preciso realizar la modificación correspondiente con el objeto de adaptarla a la nueva terminología.

j) Descripción de la tramitación y consultas realizadas:

1. En fecha 2 de agosto de 2024 se publica consulta previa pública en la web de la Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública desde el día 5 hasta el 26 de agosto de 2024, ambos inclusive, habiendo recibido dos aportaciones que no tienen relación con el objeto del proyecto.
2. Por entender que afecta singularmente a las competencias de la Consejería de Salud y Consumo, se ha solicitado a su Viceconsejería la conformidad para la tramitación del proyecto de decreto. Dicha conformidad, incluyendo alguna propuesta que se ha incluido en el borrador inicial, se ha recibido con fecha 7 de julio de 2025.
3. En fecha 17 de julio de 2025 se solicita valoración previa por parte de la Viceconsejería de Justicia, Administración Local y Función pública sobre la oportunidad para iniciar la tramitación del proyecto.
El 23 de julio de 2025 se recibe conformidad, incluyendo algunas observaciones que son aceptadas.

ARTURO ENRIQUE DOMINGUEZ FERNANDEZ		18/10/2025	PÁGINA 6/7
VERIFICACIÓN		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

4. El 28 de julio de 2025 se solicita informe de validación de la Secretaría General Técnica sobre el proyecto de decreto. Se recibe informe de validación (Expediente 2025/NOR/0013) en fecha 5 de septiembre de 2025 en el que se incluyen consideraciones que son debidamente valoradas y aceptadas.
5. En la tramitación del proyecto de decreto se solicitarán los siguientes informes preceptivos.
 - a) Informe de la Dirección General de Presupuestos de la Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos.
 - b) Informe de la Secretaría General para la Administración Pública de esta Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública.
 - c) Observaciones de la Unidad de Igualdad de Género.
 - d) Informe del Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía.
 - e) Informe de la Comisión Consultiva de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía.
 - f) Informe de la Secretaría General Técnica.
 - g) Informe del Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía.
 - h) Dictamen del Consejo Consultivo de Andalucía.
6. Se realizará el preceptivo trámite de consulta e información pública por un plazo de quince días hábiles. Simultáneamente se solicitará informe facultativo de todas las Consejerías y entidades instrumentales de la Junta de Andalucía.

EL SECRETARIO GENERAL PARA LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

Arturo E. Domínguez Fernández

ARTURO ENRIQUE DOMINGUEZ FERNANDEZ		18/10/2025	PÁGINA 7/7
VERIFICACIÓN		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	