



---

VIII ENCUENTRO TÉCNICO: JUNTAS  
ARBITRALES DE CONSUMO DE ANDALUCÍA

---

ATENCIÓN A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS:  
APRENDIENDO DE LA CRISIS

## Tabla de contenido

Introducción.....	3
Objetivos .....	4
Metodología.....	4
Resultados .....	5
Resultados Taller 1: La atención a las personas consumidoras en tiempos de crisis. Evaluación y propuestas. (virtual).....	5
Resultados Taller 1: La atención a las personas consumidoras en tiempos de crisis. Evaluación y propuestas. (presencial) .....	7
Resultados Taller 2: El Sistema de hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones. (virtual) .....	8
Resultados Taller 2: El Sistema de hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones. (presencial).....	9

## Introducción

Desde el año 2012 se vienen organizando por la Dirección General de Consumo de la Junta de Andalucía estos foros de intercambio de experiencias y conocimiento que permiten una mayor coordinación y acercamiento entre todas las Juntas Arbitrales de Consumo existentes en Andalucía y quienes se relacionan con ellas. Los Encuentros son coordinados a través del Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos del Consejo Andaluz de Consumo, donde están presentes la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, la Confederación de Empresarios de Andalucía y las organizaciones de personas consumidoras de Andalucía ADICAE, AL ANDALUS y FACUA.

El objetivo del Encuentro era favorecer el debate, aprendizaje cooperativo e intercambio de experiencias, contribuyendo a prestar un mejor servicio a la ciudadanía y empresas andaluzas, de manera que las Juntas Arbitrales de Consumo andaluzas sean entidades que ofrezcan procedimientos de alta calidad de resolución alternativa o extrajudicial de litigios de consumo, independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos.

Las jornadas se desarrollaron en la mañana del día 2 de noviembre de 2021 en la Escuela Andaluza de Salud Pública, y tras la presentación institucional por parte de la Dirección General de Consumo y de la Dirección Gerencia de la EASP, se abrió una mesa redonda y de debate sobre “Dos años de pandemia: la protección de los consumidores. Experiencia, evaluación y aprendizaje”.

A continuación, se llevaron a cabo 4 talleres con las personas inscritas en las jornadas.

- Taller 1: La atención a las personas consumidoras en tiempos de crisis. Evaluación y propuestas.
- Taller 2: El Sistema de hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones.

Ambos talleres se realizaron de manera presencial y virtual.

## Objetivos

### Taller 1.

- *Conocer la experiencia de los participantes sobre la atención a las personas consumidoras en tiempos de crisis.*
- *Analizar la atención telemática y la presencial por citas*
- *Realizar propuestas de mejora.*

### Taller 2

- *Conocer la experiencia de los participantes sobre el nuevo sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones.*
- *Analizar el estado de tramitación del proyecto de Decreto*
- *Realizar propuestas de mejora a la aplicación Hoj@ la atención a las personas consumidoras en tiempos de crisis.*

## Metodología

Los talleres de trabajo se han realizado con abordaje cualitativo a través de técnicas grupales de estructuras de ideación, debate, consenso y priorización.

En una primera parte se han analizado las principales ventajas e inconvenientes de la nueva modalidad de atención telemática (taller 1) o del sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones (taller 2).

Posteriormente, se ha solicitado a las personas participantes que propusieran acciones para mejorar el actual modelo de atención telemática (taller 1) o del sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones (taller 2).

## Resultados

En los talleres han participado un total de 77 personas, de las cuales 29 (38%) lo han hecho de forma presencial y 48 (62%) en formato virtual

Hubo una pequeña diferencia en cuanto a los talleres, presentando mayor interés el taller 2 del sistema electrónico de hojas de quejas y reclamaciones, que el otro taller. 43 personas interesadas en el taller 2 frente a 34 para el taller 1.

*Resultados Taller 1: La atención a las personas consumidoras en tiempos de crisis. Evaluación y propuestas. (virtual)*

***¿Cuáles son las principales ventajas que presenta la nueva modalidad de atención telemática?***

- Los medios telemáticos han facilitado que se mantenga el servicio.  
Continuidad en la atención
- Refuerzo de la colaboración con Ayuntamientos
- Servicio complementado con atención presencial
- La primera respuesta ha llegado a muchas personas
- Inmediatez en la atención directa ha mejorado la agilidad en algunos casos
- Agilidad en envío de documentación
- Evitar desplazamientos de la ciudadanía
- Amplitud de horarios de atención
- Contribuye a la sostenibilidad
- Acercar a poblaciones peor comunicadas o lejanas

***¿Cuáles son los principales inconvenientes que presenta la nueva modalidad de atención telemática?***

- El Correo electrónico no garantiza la seguridad
- Insuficientes medios tecnológicos (equipos, App) por parte de la administración y parte de la ciudadanía (brecha digital por conocimientos o recursos, acceso a WIFI)
- Baja calidad de las plataformas de comunicación ha llevado a suspensión de audiencias contribuyendo al colapso
- No todas las empresas tenían correo electrónico
- La videoconferencia dificulta a veces la comunicación
- Universalizar el acceso a las App que se usan

**En tu opinión...**

***¿Qué acciones habría que desarrollar para mejorar el actual modelo de atención telemática? Propuestas de mejora***

- Formación a la ciudadanía (a través de servicios municipales) para el manejo de dispositivos móviles y de las App
- Utilizar la Red Guadalinfo para la formación y para dar cobertura a las reclamaciones o comentarios
- Plataformas de sistema telemático tienen que ser más intuitivas y sencillas de manejar por la ciudadanía
- Dar a elegir el tipo de atención presencial/telemática a la ciudadanía
- Posible exigencia de facilitar una vía telemática para algunas empresas.

*Resultados Taller 1: La atención a las personas consumidoras en tiempos de crisis. Evaluación y propuestas. (presencial)*

***¿Cuáles son las principales ventajas que presenta la nueva modalidad de atención telemática?***

- AVANCES TELEMÁTICOS: En poco tiempo se ha producido un gran avance telemático de los procedimientos administrativos.
- Mayor participación de los usuarios. Esta nueva forma de trabajo llega a un mayor número de consumidores. Supone una comodidad para los usuarios al no tenerse que desplazar y un ahorro de recursos.
- Se elimina la barrera territorial para la participación.
- Continuidad en la respuesta. Ha supuesto que no se haya tenido que detener la actividad, los procedimientos arbitrales han continuado, y la atención a las personas consumidoras y ha permitido dar respuesta a sus demandas.
- TELETRABAJO: Disminución de costes, de papel, de recursos. Mayor productividad ya que se ahorra tiempo
- FLEXIBILIDAD Y AGILIDAD. Se han implantado procedimientos de trabajo más ágiles, que dan una mayor celeridad en las gestiones, ya que se acorta el tiempo en la actividad.

***¿Cuáles son los principales inconvenientes que presenta la nueva modalidad de atención telemática?***

- PROBLEMAS DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL. Ausencia de relaciones interpersonales. Deshumanización. Confusiones y malos entendidos.
- El teletrabajo trae consigo la intromisión del trabajo en la vida personal.
- INDIVIDUALIDAD VS TRABAJO EN EQUIPO. Falta de contacto humano y falta de relaciones con los compañeros.

- BRECHA DIGITAL. Consumidores vulnerables o analfabetos digitales desatendidos, dificultades para acceder al servicio público por la falta de manejo de tecnologías,
- FALTA DE RECURSOS DE LA ADMON. Los profesionales han tenido que poner durante el tiempo de pandemia sus propios equipos informáticos, ya que la administración no dispone de equipos para facilitárselos.

En tu opinión...

*¿Qué acciones habría que desarrollar para mejorar el actual modelo de atención telemática? Propuestas de mejora*

- Campañas de información a los consumidores sobre esta nueva modalidad telemática.
- Humanizar el proceso, acompañar durante el mismo (Teléfono de ayuda, accesibilidad a los medios digitales a los consumidores.)
- Dar opción de elegir entre presencialidad o virtual en los procesos
- Mayor dotación de recursos por parte de la administración.

*Resultados Taller 2: El Sistema de hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones. (virtual)*

*¿Cuáles son las principales ventajas que presenta el nuevo sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones?*

- Más operativa y fácil de gestionar
- Más acorde con el uso y necesidades de muchas personas
- Permite hacerlo desde cualquier lugar del mundo.
- Se facilitará mediante APP, QR

***¿Cuáles son los principales inconvenientes que presenta el nuevo sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones?***

- No hay conocimiento de la nueva hoja de reclamaciones.
- Los comercios pequeños tendrán más dificultades
- Brecha digital (importante no dejar a nadie atrás).

**En tu opinión...**

***¿Qué acciones habría que desarrollar para mejorar el nuevo sistema hojas electrónicas de quejas y reclamaciones? Propuestas de mejora***

- Sensibilizar y dar a conocer la hoj@, formación
- Colaborar para mejorar la implementación.
- Fomento, consolidación y creación de las OMIC por parte de Junta de Andalucía.
- Oficinas públicas que ayuden a las personas con la brecha digital, conectividad, formación etc...

***Resultados Taller 2: El Sistema de hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones. (presencial)***

***¿Cuáles son las principales ventajas que presenta el nuevo sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones?***

- Accesibilidad
- Celeridad
- Evitar la confrontación
- Situación geográfica no presenta un problema
- Posibilidad de replanteamiento más calmado

*¿Cuáles son los principales inconvenientes que presenta el nuevo sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones?*

- Brecha digital
- La administración no cuenta con el soporte digital adecuado
- Duplicidad
- La facilidad en la presentación puede generar uso abusivo
- Plazos de respuesta

**En tu opinión...**

*¿Qué acciones habría que desarrollar para mejorar el nuevo sistema hojas electrónicas de quejas y reclamaciones? Propuestas de mejora*

- Información
- Evitar duplicidad (física/electrónica) y presentación compulsiva
- Plataforma/aplicación de fácil acceso
- Sistemas integrados entre administraciones competentes
- Existencia de plataforma web (además de App)
- Firma digital (dedo)
- Simplificación gestión electrónica
- Espacio suficiente para el reclamante para expresar la queja /reclamación
- Aplicación fácil de rellenar
- Instrucciones iniciales, al igual que la hoja en papel
- Domicilio válido: el que se haga constar en la Hoja de Reclamaciones
- Aplicación que ofrezca la información sobre plazos de tramitación
- Dotar a la administración de medios