

PROGRAMA 443A

DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES E INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.

1. DESCRIPCIÓN

El programa responde a la gestión de la política de consumo encomendada a la Administración del Estado para garantizar los Derechos de los Consumidores reconocidos en el artículo 51 de la Constitución.

Asimismo, el Ministerio de Sanidad y Consumo tiene entre sus prioridades incrementar sus actuaciones en lo referente a información, atención al ciudadano y a fomentar sus relaciones con las asociaciones sanitarias.

Para ello la nueva Dirección General de Consumo y Atención al Ciudadano tiene previstas una serie de actuaciones que se centrarán en mejorar la información a los ciudadanos sobre la organización y funcionamiento del sistema sanitario público e igualmente a recoger sus iniciativas y propuestas sobre la sanidad, todo ello a través de diversos medios presenciales o tecnológicos, así como con la atención directa a las asociaciones que reúnan a personas con diversas patologías, a sus familiares o a personal científico o sanitario.

Con esta misma finalidad se prevé la participación en diversos eventos de finalidad científica y sanitaria, la elaboración de publicaciones divulgativas por diversos medios y centradas en la salud y el consumo, el fomento de actividades de alto interés sanitario y la puesta en marcha de diversos portales informáticos para información, recogida de sugerencias y otras actuaciones, tanto para los ciudadanos en general como específicamente para los jóvenes.

Las líneas de acción del programa se desagregan de la forma siguiente:

MEJORA DEL CONOCIMIENTO DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO Y FOMENTO DE LA PARTICIPACIÓN EN ASOCIACIONES SANITARIAS PROMOCIONANDO ACTIVIDADES DE INTERÉS EN MATERIA DE SALUD.

Esta línea de acción se concreta en:

- Información a los ciudadanos sobre temas de salud, en dos ámbitos, su propia salud y los servicios sanitarios. El ciudadano bien informado ejerce el derecho a la libre elección, toma decisiones sobre su salud, se involucra en la mejora de los servicios y mejora su relación con los profesionales clínicos.
- Potenciación de los cauces de atención directa al ciudadano
- Publicidad institucional del departamento.
- Organización de congresos, ferias y exposiciones.
- Elaboración de publicaciones divulgativas.
- Puesta en funcionamiento de los portales “Salud en la Red” y “Portal Jóvenes”.

DESARROLLO DEL MARCO JURÍDICO.

El establecimiento de un marco jurídico de protección al consumidor representa un elemento indispensable para dar cobertura a los derechos básicos constitucionalmente reconocidos de protección de su seguridad y de sus legítimos intereses.

Es tradicional la existencia de tres ámbitos bien diferenciados en los que la actividad normativa se proyecta:

- De un lado, el ámbito de la Unión Europea, tanto en fase ascendente como descendente, representa un elemento de primer orden en la producción normativa de protección al consumidor, ya sea mediante disposiciones horizontales o verticalmente consideradas.

- El ámbito estatal está representado por la adopción de textos normativos derivados de títulos competenciales en los que el constituyente ha querido que recaigan en este ámbito.
- En el ámbito autonómico por vía de cooperación, se están desarrollando actividades normativas que persiguen el consenso en adopción de proyectos normativos sin sustraer las competencias autonómicas en su posterior tramitación, aprobación y publicación.

Además del impulso a una corregulación participativa, resulta complemento necesario del desarrollo del marco jurídico normativo en coherencia con la política impulsada por la UE y en aquellas áreas en las que la concertación resulte más eficiente para la protección de los usuarios que la interacción coercitiva del Estado.

Un aspecto destacable en el ámbito normativo se refiere a la regulación que, actualmente, se tramita en nuestro Parlamento en el sentido de configurar al Instituto Nacional de Consumo como el órgano de la Administración General del Estado legitimado para hacer cesar toda práctica contraria a los intereses y derechos, colectivos o difusos, de los consumidores.

COOPERACIÓN INSTITUCIONAL E INTEGRACION EN OTRAS POLÍTICAS.

Las características de nuestro sistema de competencia en materia de consumo hacen que intervengan, en el diseño y ejecución de la política de consumo, administraciones de distinto ámbito territorial: la Administración General del Estado, las Administraciones Autonómicas y las Administraciones locales.

La coincidencia en cuanto a las personas y el territorio sobre el que va a incidir la actividad de varias de aquellas Administraciones es una realidad. La eficacia y eficiencia de esas acciones en un momento de austeridad económica, la necesaria igualdad de protección que exige nuestra Constitución y el cumplimiento de nuestros compromisos comunitarios requieren el acuerdo y cooperación de modo que el ciudadano adquiera la seguridad y confianza en el sistema que garantice su adecuado funcionamiento.

Por otra parte, la protección al consumidor es elemento integrante de la calidad de vida de una sociedad y, por tanto, las decisiones de cualquiera de los departamentos de una Administración han de tenerlo en cuenta. Tanto las directrices comunitarias como los programas de actuación nacionales contemplan la necesidad de integrar la política de consumo en el resto de las políticas.

La globalización de las relaciones comerciales amplía el campo de actuación de los agentes de consumo, los retos que implican la liberalización de servicios, los nuevos sistemas de comunicación, etc., hacen que los implicados en las operaciones de consumo superen el ámbito geográfico estatal y que los problemas que plantea la protección al consumidor se extiendan de forma simultánea prácticamente a cualquier parte del mundo. Como quiera que las soluciones de un país afectan a otros, la cooperación internacional adquiere un papel relevante para la Administración de Consumo.

INFORMACIÓN, FORMACIÓN Y EDUCACIÓN.

Los problemas que, actualmente, plantea la sociedad de consumo en el seno de un mercado en continua renovación, no sólo en cuanto a productos o servicios sino incluso en cuanto a formas de venta, genera la necesidad de que las instituciones, organismos y asociaciones cuenten con una información permanente y formación que les permita dar respuesta a sus necesidades.

La configuración de esta línea de acción viene impuesta por el cumplimiento del mandato ineludible del artículo 51 de la Constitución, desarrollado por los capítulos 4 y 5 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

En definitiva, se trata de la atención de derechos elementales del consumidor, que actúan como instrumentos del mayor interés, en la dinámica de su defensa o protección y que determinan las siguientes líneas de acción.

- Atención de los compromisos asumidos en el Plan Integral de Formación para los Profesionales de Consumo, cuyo programa anual será promovido por el Instituto Nacional de Consumo, como Plan de Formación Continua interadministrativa.
- Formación de los agentes, públicos o privados, que actúan en el arbitraje de consumo, fundamental para el adecuado desarrollo del Sistema.
- Programación de: cursos monográficos que por su novedad, dificultad o actualidad se consideran de interés para los agentes del área del consumo; de cursos de un nivel superior de conocimiento que se realizan en colaboración con distintas universidades y de aquellos cursos que se organizan como consecuencia de compromisos internacionales.

- Actividades de formación que se realizan como consecuencia de temas de fuerte actualidad pero de carácter temporal.
- Educación en consumo de los muy jóvenes, necesaria para contar en el futuro con consumidores responsables, conscientes y valedores de sus derechos. La implantación del consumo como un tema transversal en el diseño curricular hace necesaria la formación de los profesores responsables en estos temas. Los concursos escolares, por su parte, constituyen una actividad de carácter educativo y lúdico que fomenta el interés de los niños en temas de consumo.
- Incremento de las sesiones formativas para la tercera edad en aquellos temas que más directamente les afectan, como una de las mejores vías de protección para este colectivo especialmente sensible.

Las acciones informativas se llevan a cabo utilizando los soportes que se estiman adecuados en cada momento. Así pues, se editan folletos divulgativos, disquetes, videos y páginas Web, y se utilizan otros medios de comunicación social con lo que se garantiza el cumplimiento del derecho a la información de los ciudadanos.

FOMENTO DEL ASOCIACIONISMO DE CONSUMO.

El fomento y potenciación del movimiento asociativo de consumo constituye otra importante línea de acción del programa por una triple exigencia:

- Dar cumplimiento al mandato constitucional contenido en el preciado artículo 51 de la Carta Magna, articulado como derecho básico de los consumidores en la Ley 26/1984, de 19 de julio.
- La repercusión que la defensa organizada de los consumidores y usuarios tiene en la transparencia y competitividad del mercado, al constituir un elemento reequilibrador que en el marco de una economía globalizada puede favorecer la competitividad de las empresas españolas.
- Su contribución para alcanzar la convergencia real con nuestros socios europeos y enmarcarse en la política diseñada en el seno de la Unión Europea, en la que se está avanzando en el fortalecimiento de las organizaciones sociales como interlocutores sociales que contribuyan a reforzar la posición activa de los consumidores en el mercado.

Hoy el concepto de democracia se enriquece abriendo los procesos de decisión política a la sociedad. Para que esto tenga lugar, hay que contar con organizaciones independientes, profesionales y representativas. Todo el proceso genera unos costes que deben adaptarse según las características de cada sociedad. En la nuestra, el papel de la “Administración de fomento” sigue vivo y resulta imprescindible para paliar las carencias del apoyo espontáneo ciudadano. Como dato a valorar el Consejo de Consumidores y Usuarios participa en más de cincuenta órganos colegiados donde se analizan materias tan significativas y variadas como alimentos, seguros, comunicaciones, energía, seguridad, etc. Esa presencia requiere conocimiento, dedicación y organización que debe ser apoyada si se da una participación real.

IMPULSO Y CONSOLIDACIÓN DEL ARBITRAJE DE CONSUMO.

La constitución de Juntas Arbitrales de Consumo en los diferentes ámbitos territoriales posibles se lleva a cabo según lo establecido en la normativa vigente, por acuerdo entre el Instituto Nacional del Consumo y las correspondientes Administraciones Públicas.

Como establecen dichos Acuerdos desde el Instituto se prestará asesoramiento técnico a dichas Juntas Arbitrales realizando, asimismo, el seguimiento de estos Acuerdos.

Asimismo, se mantendrá actualizado el censo de empresas y asociaciones adheridas, para ponerlo a disposición de consumidores y empresarios.

Por otro lado, adscrita al Instituto Nacional del Consumo existe la Junta Arbitral Nacional del Consumo, dedicada a la Administración del Arbitraje de Consumo y a resolver reclamaciones cuya competencia tiene atribuida por la legislación vigente.

Durante este ejercicio se pretende completar el mapa de Juntas Arbitrales a fin de ofrecer a todos los consumidores una alternativa próxima, ágil y gratuita de solucionar sus reclamaciones. Asimismo, se prevé la puesta en marcha de la conexión del Sistema Arbitral de Consumo a la Red, para que pueda ser utilizado a través de Internet y como apoyo de desarrollo del comercio electrónico. El proyecto de Ley sobre sociedad de la información y correo electrónico confirma la tarea principal de la Junta nacional dentro de la oferta de confianza que pretende el proyecto para ampliar el uso de Internet.

Con la incorporación del Estado Español a la Red Europea Extrajudicial de Resolución de Conflictos entre consumidores y empresarios, el Instituto Nacional del Consumo se ha constituido en Centro de Intercambio e Información o punto de contacto

nacional de la citada Red. Ello supone la realización de tareas de apoyo y asesoramiento a los consumidores transfronterizos, la información y relación con los otros puntos de contacto nacionales de otros países del espacio europeo y la coordinación con los órganos extrajudiciales notificados a la Red, tanto de España como del resto de los países de la Red (71 Juntas Arbitrales de Consumo).

Se desarrollará la aplicación informática Sistema de Información y Tramitación de Arbitraje de Consumo (SITAR), con la finalidad de facilitar la administración del arbitraje de consumo a través de Internet. Ello permitirá el mantenimiento on-line del Censo Nacional de Empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo y dotará a todas las Juntas Arbitrales de Consumo constituidas, de los medios necesarios para la gestión rápida y eficaz del arbitraje por Internet, ya se trate de conflictos derivados de compras tradicionales o electrónicas.

Todo este incremento de actividad va a exigir a las Juntas arbitrales un mayor esfuerzo en material, recursos humanos y gestión, lo que exigiría allegar nuevos medios estatales para coadyuvar en la administración local y autonómica de las Juntas.

INVESTIGACIÓN Y CONTROL ANALÍTICO DE LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS DE CONSUMO.

La realización de ensayos y comprobaciones sobre los productos presentes en el mercado busca garantizar la calidad y seguridad de los productos, permitiendo la eliminación del mercado de los productos no conformes y la corrección de las desviaciones que se encuentren.

Para la consecución de estos fines, los laboratorios del Centro de Investigación y Control de la Calidad han de tener un equipamiento material y una dotación personal con capacidad técnica, acceso a la información y a programas permanentes de formación que permita tener la versatilidad suficiente para ensayar y unificar la conformidad de la gran variedad de productos presentes en el mercado, así como responder a cuestiones técnicas referentes a los productos y sus características que pueden ser necesarias para el eficaz desarrollo de las políticas de consumo por parte de las Administraciones Públicas españolas.

APOYO TÉCNICO A LOS SERVICIOS DE INSPECCION PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DEL MERCADO

El control general de todos los productos y servicios puestos en el mercado a disposición del consumidor final, sin perjuicio de la labor de otros órganos especializados por razón de la materia, recae bajo la responsabilidad de la Inspección de Consumo dependiente de las Comunidades Autónomas.

La actividad que en este ámbito desarrolla la Administración General del Estado trata de favorecer:

- La unidad de mercado.
- La competencia leal y efectiva.
- La existencia de una protección armónica de los derechos de los consumidores, en los diferentes territorios del Estado y un trato igual a las empresas.
- La libertad empresarial para elegir su ubicación territorial al garantizarse criterios equivalentes en materia de control y sanción.
- El cumplimiento de las obligaciones de aplicación, en los términos de homogeneidad e intercambio de información recíproca, establecidos en el Tratado de la Unión Europea y su derecho derivado, en particular, con respecto a las normas que se refieren al etiquetado, la publicidad o la seguridad de los productos de consumo.

2. ÓRGANOS ENCARGADOS DE SU EJECUCIÓN

Los órganos encargados de la ejecución del programa son la Dirección General de Consumo y Atención al Ciudadano y el Instituto Nacional del Consumo, Organismo Autónomo adscrito al Ministerio de Sanidad y Consumo.

3. ACTIVIDADES

Las actividades que supone el desarrollo del Programa pueden resumirse, en correspondencia con las líneas de acción señaladas anteriormente, en la forma siguiente:

1. Mejora del conocimiento de los usuarios del sistema sanitario público, mediante información, atención al ciudadano, publicidad, publicaciones y puesta en funcionamiento de portales en internet, genéricos sobre sanidad y específicos dirigidos a los jóvenes, así como otros sistemas de comunicación mediante tecnologías de la información. Fomento de la participación en asociaciones sanitarias promocionando actividades de interés en materia de salud.
 - Información a los ciudadanos sobre temas de salud, en dos ámbitos, su propia salud y los servicios sanitarios.

Se lleva a cabo mediante la presencia de los mismos en la oficina de información que tiene el Departamento en su Sede Central e igualmente mediante correo postal, llamadas telefónicas o correo electrónico, vía esta última que se pretende priorizar y que, en los últimos tiempos, tiene fuerte crecimiento.

Se informa sobre la estructura y funcionamiento del sistema sanitario, sobre su organización y localización y sobre los derechos de los usuarios del sistema.

Se estructurará a través de:

- Oficina de Información.
- Call Center.
- Carta de Servicios Universal, que recoja derechos y deberes, de carácter general y legal, de compromisos de calidad y de carácter informativo.
- Guía de Información al Ciudadano, que integrará las guías existentes en cada uno de los servicios de salud.

- Portal de “Salud en Red” y “Portal de Jóvenes”.
- Potenciación de los cauces de atención directa al ciudadano.

En este apartado se incluye lo que se conoce como "línea caliente", a través de la cual se tramitan las peticiones de los ciudadanos y de las asociaciones de enfermos, familiares de enfermos y otras de interés sanitario y que se han manifestado a través de la Casa Real, de la Presidencia del Gobierno o del propio Ministerio.

Se incluyen diversas reuniones con asociaciones, canalizando sus propuestas a los Organismos y Centros Directivos correspondientes, o solucionándose en el ámbito de la Dirección General de Consumo y Atención al Ciudadano.

Se estructurará a través de:

- Línea caliente para recoger sugerencias, quejas y reclamaciones. Tramitación y seguimiento de las resoluciones adoptadas.
 - Elaboración base de datos y análisis de temático para la toma de decisiones.
 - Colaboración con Defensor del Pueblo y Defensores de los Pacientes de las CCAA.
- Publicidad institucional del departamento.

Esta actuación incluye la elaboración de propuestas de realización de campañas de publicidad institucional del Departamento, conjuntamente con los Centros Directivos correspondientes e igualmente la tramitación de los correspondientes expedientes administrativos y en su caso, concursos tanto referentes a creatividad y producción de la misma, como adquisición de medios para dar a conocer los mensajes de comunicación del Ministerio de Sanidad y Consumo.

Por otra parte, dentro de esta actividad está la realización, conjuntamente con las empresas adjudicatarias de las campañas de publicidad institucional e igualmente la supervisión y control de la

realización de las mismas y la valoración de la consecución de los objetivos propuestos.

- Organización de congresos, ferias y exposiciones.

Esta actividad consiste en la realización, en colaboración con los Centros Directivos afectados de la participación del Ministerio y en los diversos certámenes, congresos y exposiciones en los que intervenga el Departamento.

La realización de las casetas, la tramitación en su caso de los concursos correspondientes, la elaboración del material que vaya a ser distribuido y el control en cualquier caso de la correcta utilización de la identidad corporativa del Departamento, forman parte de esta actividad.

- Elaboración de publicaciones divulgativas.

Se refiere esta actividad básicamente a la realización y distribución en soporte papel o informático de publicaciones con objetivo de divulgación y referente a: enfermedades de interés social; estructura, funciones y competencias del Departamento; publicaciones complementarias referentes a las campañas de publicidad del Ministerio de Sanidad y Consumo; apoyo de pautas de comportamiento favorables para la salud y de prevención referente a aptitudes o actividades contrarias a la salud.

Estas publicaciones se distribuyen mediante la oficina de información del Departamento, las oficinas de información de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno, las asociaciones de enfermos y familiares de enfermos, las asociaciones de consumidores y las Consejerías de Sanidad de las Comunidades Autónomas.

- Puesta en funcionamiento de los portales “Salud en la Red” y “Portal Jóvenes”.

Se desarrollan las actuaciones para diseño del formato y contenidos, así como puesta en funcionamiento de los portales informáticos de este Ministerio: “Salud en la Red” y “Portal Jóvenes”. Esta actuación está contenida dentro de INFO XXI, que recogen una serie de experiencias de la

Administración General del Estado para la modernización y el mejor servicio a los ciudadanos, a través de las tecnologías de la información.

Está previsto que, en estos portales, los servicios, actuaciones y normativa del Ministerio de Sanidad y Consumo puestos al servicio de los ciudadanos sean de fácil acceso y se estructuren mediante un panel de servicios y prestaciones y no mediante competencias u organización administrativa.

2. Desarrollo del marco jurídico para la protección de los derechos de los consumidores.

- En cuanto a normas provenientes de la Unión Europea, la participación en las reuniones de los grupos de trabajo correspondientes y elaboración de informes e instrucciones para el Comité de Representantes Permanentes de la UE (COREPER). Respecto de las distintas normas, la asistencia y participación activa en grupos de expertos y en la elaboración de informes y observaciones en relación con los informes de la Comisión.
- Respecto a normas competencia del Estado, el estudio de las situaciones que evidencian la necesidad de regulación, elaboración de los proyectos de normas y seguimiento de su trámite hasta su promulgación, con incidencia en el ámbito de consumo y participación en su elaboración.
- En el ámbito autonómico, las funciones de Secretaría del Grupo de Trabajo de Normativa, participación en la elaboración de informes sobre la viabilidad de adoptar iniciativas legislativas a través de la elaboración de proyectos normativos modelo y, en su caso, elaboración y adopción de tales proyectos normativos. La gestión de las bases de datos de normativa autonómica y de jurisprudencia de cláusulas abusivas constituyen actividades complementarias esenciales en orden al desarrollo de las funciones establecidas.
- Finalmente, la adopción de acuerdos a través de la corregulación, con participación del Consejo de Consumidores y Usuarios y a propuesta de los sectores económicos interesados.

3. Cooperación institucional e integración en otras políticas.

- Reuniones de la Conferencia Sectorial de Consumo y de la Comisión de Cooperación de Consumo.

Estos dos tipos de reuniones requieren actividades de organización y coordinación en el ámbito técnico como de infraestructura, elaboración y estudio de documentación y asuntos que se traten en sus respectivos órdenes del día.

- Colaboración con otros Departamentos de la Administración General del Estado y con las Comunidades Autónomas.
- Participación en la elaboración y seguimiento de la ejecución de textos programáticos.
- Colaboración con entidades públicas o privadas y con expertos en materia de protección al consumidor, europeos e iberoamericanos, principalmente, mediante la realización de actividades de información, asistencia técnica, organización y realización de actividades de formación, ponencias, desarrollo de grupos de trabajo, seminarios y otras colaboraciones derivadas en ocasiones de convenios suscritos por el Estado, fundamentalmente, con las instituciones de protección al consumidor en Iberoamérica.
- Elaboración y ejecución de convenios con entidades privadas representativas de colectivos o de sectores de interés para la protección de los derechos e intereses de los consumidores.

4. Información, formación y educación en materia de consumo.

- Edición y distribución de publicaciones, incorporando las nuevas tecnologías.
- Realización de campañas informativas, aprovechando los medios de comunicación.
- Prestación de servicios a través del Centro de Información y Documentación. Cursos monográficos.

- Desarrollo del Plan Integral de Formación para los Profesionales del Consumo.
- Cursos monográficos.
- Cursos en colaboración con Universidades.
- Colaboración con el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
- Cursos en colaboración con Unión Europea e Iberoamérica.
- Concurso escolar.
- Educación al consumidor.

5. Fomento y potenciación del movimiento asociativo.

- Contribución a la cooperación entre organizaciones de consumidores y a eventuales procesos de concertación e integración.
- Impulso de las fórmulas que refuercen las estructuras de estas asociaciones y favorezcan su profesionalización.
- Apoyo económico a programas que, desde el movimiento asociativo, contribuyan a la protección del consumidor, especialmente, ante los nuevos retos del mercado.
- Ejercicio de la secretaría del Grupo de Trabajo de Asociaciones de Consumidores de la Comisión de Cooperación de Consumo.
- Ejercicio de la Secretaría del Consejo de Consumidores y Usuarios.

6. Desarrollo del arbitraje de consumo.

- Establecimiento y consolidación de la Red de Juntas Arbitrales.
- Acciones de difusión del Sistema Arbitral de Consumo.
- Administración de la Junta Arbitral Nacional de Consumo.
- Orientación y coordinación de las reclamaciones.

- Gestión del Centro de Intercambio de la Red Europea Extrajudicial de Resolución de conflictos.
- Desarrollo de la aplicación SITAR para la administración de arbitraje por Internet.
- Administración del arbitraje de Internet en la Junta Arbitral Nacional de Consumo.
- Convenios con las Administraciones Locales y Autonómicas a las que se adscriben las Juntas para ordenar y financiarse su gestión.

7. Investigación y control analítico de la calidad de los productos de consumo.

Verificación de las condiciones de seguridad de los productos. Comprobación de la veracidad de la información suministrada al consumidor en productos de consumo. Fomento de la calidad de bienes y servicios. Adecuación de laboratorios a las Normas de Calidad.

- Verificación de componentes, características y adecuación al uso de productos ofrecidos en el mercado español, para garantizar la seguridad de los consumidores (seguridad física y prevención de sus legítimos intereses), mediante la realización de ensayos de laboratorio sobre muestras remitidas por Órganos de Control de Mercado de las Administraciones Públicas Españolas.
- Investigación e innovación tecnológica para la puesta a punto de técnicas y métodos analíticos aplicadas al control de productos.
- Realización de ensayos sobre productos para verificar la veracidad de las declaraciones de etiquetado.
- Fomento de la calidad de los ensayos y de los procedimientos analíticos, mediante la adecuación a las Normas ISO 17025 y EN 4500 (de cumplimiento obligado para los laboratorios que participan en Control Oficial de Productos Alimenticios traspuesto a nuestro derecho interno mediante el R.D. 1397/1995).

- Formación permanente del personal que participa en actividades de control oficial de productos, tanto en funciones de inspección como en funciones de realización de ensayos.
- Organización y participación de ensayos interlaboratorios para la puesta a punto de métodos de ensayo.
- Organización y participación en sistemas de evaluación de la adecuación de los métodos de ensayo para mejora de la capacidad técnica y analítica de los laboratorios de control.
- Participación en grupos técnicos para la elaboración de reglamentos y normas.

8. Apoyo técnico a los servicios de inspección para el buen funcionamiento del mercado.

- Apoyo técnico y de coordinación en los Servicios de Inspección de Consumo de las Comunidades Autónomas y Corporaciones Locales.
- Seguimiento y regulación de la información ofrecida al consumidor a través del etiquetado y la publicidad.
- Ordenación, seguimiento y coordinación de las actividades sobre verificación de la seguridad de los productos y servicios puestos a disposición del consumidor, según lo dispuesto en la Directiva 92/59 CE.
- Interlocución con las organizaciones de empresas y de consumidores de ámbito nacional para lograr relaciones equilibradas entre oferta y demanda y propiciando la adopción de códigos voluntarios de bienes prácticos y códigos de conducta.
- Seguimiento de actividades económicas que, por su especial naturaleza, tienen repercusión de ámbito estatal y elaboración de propuestas de control a las autoridades competentes en Control de Mercado.
- Propuestas, requerimientos y acciones judiciales, según prevé el marco legal generalizando la legitimación activa del I.N.C. por hacer cesar prácticas contrarias a los derechos e intereses colectivos y difusos de los consumidores.

4. OBJETIVOS E INDICADORES DE SEGUIMIENTO

OBJETIVOS

1. Mejorar el conocimiento de los usuarios del sistema sanitario público y fomentar la participación en asociaciones sanitarias promocionando actividades de interés en materia de salud.

INDICADORES	MAGNITUD	Realizado 2001	Presupuestado	
			2002	2003
1. Acciones de publicidad institucional.	Campaña.	12	12	12
2. Actividad de información presencial, telefónica e informática.	Consulta.	30.284	44.000	55.000
3. Atención al ciudadano.	Actuación.	2.984	3.500	3.700
4. Participar en jornadas, congresos y ferias.	Acción.	3	5	6
5. Actuaciones con asociaciones.	Reunión.	29	25	26
6. Elaboración de publicaciones divulgativas.	Publicación.	6	12	14
7. Acciones página web del Ministerio de Sanidad y Consumo.	Revisión.	12	19	20
8. Funcionamiento Portal Salud en la Red y Portal Jóvenes.	Página web.	--	--	2

2. Desarrollar el marco jurídico en materia de consumo.

INDICADORES	MAGNITUD	Realizado	Presupuestado	
		2001	2002	2003
1. Estudio previo de la legislación.	Estudio.	7	7	6
2. Elaboración de proyectos normativos, así como participación en otros, en cooperación con otros Ministerios y con Comunidades Autónomas.	Proyecto.	52	62	67
3. Informes sobre observaciones formuladas por otros Ministerios a los proyectos elaborados en este Centro Directivo, así como los realizados al examinar los proyectos normativos de otros Ministerios o como consecuencia de la participación en grupos de trabajo nacionales e internacionales.	Informe.	229	140	170
4. Directivas responsabilidad del Instituto Nacional del Consumo(adoptada norma de transposición).	Directiva.	0	1	1
5. Directivas otros Departamentos (adoptada norma de transposición o, en su caso, Proyecto de Ley por Gobierno).	Directiva.	3	3	1
6. Participación en grupos de trabajo nacionales e internacionales y de cooperación con CC.AA. para la elaboración de normas o en foros internacionales (OCDE).	Reunión.	107	100	100
7. Actuaciones para la operatividad del grupo de trabajo de normativa de cooperación con las CC.AA. en el seno de la Comisión de Cooperación de Consumo, así como la recepción y difusión de proyectos normativos, análisis técnicos y demás documentación de interés para los técnicos de las CC.AA.	Actuación.	387	350	300
8. Gestión base de datos de normativa autonómica.	Registro.	582	725	600
9. Gestión base de datos de jurisprudencia sobre cláusulas abusivas.	Registro.	268	670	300
10. Plan de Actuación en materia de cláusulas abusivas.	Informe.	0	3	--
11. Corregulación participativa.	Acuerdo.	1	3	3

3. Impulsar la cooperación institucional y la integración de la política de consumo en otras políticas.

INDICADORES	MAGNITUD	Realizado 2001	Presupuestado	
			2002	2003
1. Conferencia Sectorial de Consumo.	Reunión.	1	2	2
2. Comisión de Cooperación de Consumo.	Reunión.	7	6	6
3. Comunidades Autónomas representadas en cada reunión.	Nº. medio CC.AA. por reunión.	15	16	16
4. Adopción de acuerdos en el ejercicio presupuestario.	Acuerdo.	49	30	30
5. Realización de informes sobre preguntas parlamentarias, interpelaciones, mociones y peticiones de datos.	Informe.	104	120	115
6. Tiempo medio de información de las preguntas, mociones e interpelaciones.	Día.	2	2	2
7. Información facilitada a organismos extranjeros.	Número.	1.839	1.500	1.700

4. Fomentar y potenciar el movimiento asociativo.

INDICADORES	MAGNITUD	Realizado 2001	Presupuestado	
			2002	2003
1. Libro Registro de Asociaciones de Consumidores según R.D. 825/90. Actualización, control y seguimiento.	Inscripción.	5	5	5
2. Elaboración de Ordenes Ministeriales sobre convocatorias y normas para la concesión de subvenciones a las asociaciones de consumidores y al Consejo de Consumidores y Usuarios.	Orden Ministerial.	3	2	2
3. Otorgamiento y control de subvenciones a asociaciones de consumidores y al Consejo de Consumidores y Usuarios.	Expediente.	12	12	12
4. Secretaría del Consejo de Consumidores y Usuarios.	Informe.	150	150	150
	Reunión.	22	22	22
5. Secretaría del Grupo de Trabajo de asociaciones de consumidores.	Reunión.	6	6	6
	Acuerdo.	3	3	3
	Informe.	3	3	3

5. Informar, formar y educar en materia de consumo.

INDICADORES	MAGNITUD	Realizado	Presupuestado	
		2001	2002	2003
Información				
1. Edición de publicaciones.	Título. Ejemplar.	14 100.000	7 110.000	12 110.000
2. Distribución de publicaciones.	Ejemplar.	97.424	250.000	100.000
3. Campañas informativas.	Campaña.	12	10	12
4. Centro de Información y Documentación del Consumo (CIDOC). Adquisiciones y actualizaciones de bases de datos.	Adquisición.	300	300	300
	Actualización.	--	2	2
Formación				
5. Plan integral de formación para el Control del Mercado.	Curso.	37	45	45
6. Sistema Arbitral de Consumo.	Curso.	4	4	4
7. Cursos monográficos.	Curso.	4	7	6
8. Colaboración con Universidades.	Curso.	2	0	2
9. Colaboración con UE e Iberoamérica.	Curso.	2	2	2
10. Formación interna.	Curso.	10	23	30
11. Formación sobre el euro.	Curso.	8	2	--
Educación				
12. Educación al consumidor.	Curso.	19	20	20
13. Concurso escolar.	Convocatoria.	1	1	1

6. Administrar, coordinar y difundir el arbitraje de consumo.

INDICADORES	MAGNITUD	Realizado	Presupuestado	
		2001	2002	2003
1. Establecimiento y consolidación de la red de Juntas Arbitrales: Solicitud de informe a los Servicios Jurídicos del Estado sobre la procedencia de constitución de Juntas y suscripción de acuerdos de constitución de Juntas Arbitrales con las diversas Administraciones.	Solicitud.	3	5	6
	Acuerdo.	4	5	6
2. Acciones de difusión del Sistema Arbitral de Consumo dirigidas a empresas, asociaciones empresariales, asociaciones de consumidores e instituciones públicas.	Acción.	607	700	700
3. Coordinación de las Juntas Arbitrales de Consumo: Atención de consultas y asesoramiento de Juntas. Convocatoria de grupos de trabajo de arbitraje.	Consulta.	2.010	2.200	2.200
	Grupo trabajo.	3	7	8
<u>Administración de Arbitraje de Consumo por la Junta Arbitral Nacional.</u>				
4. Admisión de solicitudes de arbitraje.	Solicitud.	42	200	500
5. Gestión de solicitudes de arbitraje.	Audiencia.	38	175	140
	Petic. Prueba.	30	120	120
	Laudos.	48	200	130
	Convenio.	40	130	140
6. Atención y orientación de reclamaciones de consumidores y usuarios.	Reclamación atendida.	1.702	1.500	1.500
7. Seguimiento de acuerdos de constitución de Juntas Arbitrales.	Seguimiento.	70	72	72
8. Acuerdos con las Administraciones de adscripción.	Convenio.	--	--	72

7. Llevar a cabo la investigación y control analítico de la calidad de los productos de consumo.

INDICADORES	MAGNITUD	Realizado 2001	Presupuestado	
			2002	2003
1. Ensayos realizados.	Ensayo.	104.136	100.000	100.000
2. Validación de métodos analíticos.	Método.	8	20	20
3. Calibración de equipos.	Calibración.	248	200	200
4. Elaboración y previsión de Procedimientos Normalizados de Trabajo (PNT).	PNT.	212	150	150
5. Organización de cursos y seminarios técnicos.	Curso.	9	5	5
6. Ensayos intercentros.	Ensayo.	68	50	70
7. Participación en comités técnicos.	Comité.	20	15	15
8. Reducción tiempo de respuesta.	Día.	32	--	--

8. Prestar apoyo técnico a los servicios de inspección para el buen funcionamiento del mercado.

INDICADORES	MAGNITUD	Realizado 2001	Presupuestado	
			2002	2003
1. Cumplimiento de la acción "Control del mercado", según lo previsto en el Plan Estratégico de Protección al Consumidor .	Porcentaje.	25	25	25
2. Control del mercado en colaboración con las CC.AA. y las CC.LL., mediante la elaboración, propuesta, asistencia permanente y seguimiento de campañas nacionales, asistencia permanente y seguimiento de campañas de carácter regional y la organización de reuniones de cooperación.	Campaña nacional.	6	7	27
	Campaña regional.	125	150	150
	Reunión.	16	20	20
3. Participación en la Red Internacional de Supervisión de Prácticas de Comercio.	Actuación.	40	40	40
4. Actos de información con las CC.AA. y las CC.LL. vehiculados a través del Instituto Nacional del Consumo.	Acto.	11.000	11.000	11.000
5. Participación en grupos de trabajo nacionales y en el ámbito de la UE e internacionales.	Reunión.	140	140	140
	Grupo trabajo.	50	50	50
	Informe.	70	130	130
6. Intervención en tramitación de quejas comunitarias.	Expediente.	1	5	5

INDICADORES	MAGNITUD	Realizado	Presupuestado	
		2001	2002	2003
7. Informes generales sobre interpretación de normas.	Informe.	24	300	300
8. Denuncias tramitadas.	Denuncia.	14	200	200
9. Seguimiento de la publicidad en medios de comunicación de ámbito nacional.	Hora/ Controlada.	2.000	--	--
	<i>Spot</i> /nuevo emitido.	6.000	--	--
	Porcentaje total <i>spots</i> .	100	--	--
	Actuación control.	300	--	--
	Anuncio.	--	125.000	125.000
	Análisis.	--	1.250	1.250
	Informe.	--	600	600
	Actuación de control	--	2	2
	10. Aplicación de la Directiva 92/59/CEE: Nivel de transmisión de notificaciones de productos peligrosos en 24 horas.	Porcentaje. Comunicación con CC.AA.	100 20.000	100 20.000
11. Red de accidentes Domésticos y de Ocio (HLA).	Informe.	3	1	1
	Actuación.	35	40	40
12. Estudios de opinión y del comportamiento del consumidor.	Estudio.	3	3	3
	Muestra.	3.500	3.500	3.500
	Actuación.	25	25	25
13. Otras notificaciones a CCAA.	Comunicación.	7.000	900	7.000
14. Diálogo con sectores.	Convenio.	--	8	8
	Acuerdo.	25	6	20
	Consulta.	--	45	45
15. Reuniones con otros Departamentos.	Reunión.	11	--	10
16. Propuestas, requerimientos y acciones judiciales.	Actividad.	--	--	24