
MEMORIA TÉCNICA DE LA ACTIVIDAD
"ESTADÍSTICA DE ACTUACIONES EN MATERIA DE CONSUMO"

0. IDENTIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD

Código y denominación de la actividad

12.00.01 - Estadística de actuaciones en materia de consumo

Tipo de actividad

Actividad estadística

Clasificación de la actividad

- En función de su etapa de desarrollo: operación
- En función de su objeto: actividad de producción

Área temática

12. Consumo

Subárea temática

00. No se divide

Sectores económicos u otros sectores cubiertos por la actividad

-

Organismo responsable

Consejería de Salud

Unidad ejecutora

Consejería Técnica. Dirección General de Consumo

Organismos colaboradores y convenio

-

1. INTRODUCCIÓN

Área de estudio

La defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias constituye un elemento esencial para la consecución de la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía.

La Dirección General de Consumo asume las competencias que corresponden a la Consejería de Salud en esta materia, como son las labores de inspección y sanción en materia de defensa de la persona consumidora y control del mercado. También son competencia de la Dirección General de Consumo el impulso del arbitraje de consumo y la regulación de los procedimientos de reclamación y mediación en materia de consumo, así como el fomento del asociacionismo de las personas consumidoras y usuarias.

Con esta operación estadística se pretende la difusión de datos fiables y periódicos, útiles tanto para los medios de comunicación, administraciones públicas y la sociedad en general, mediante la explotación de la información administrativa controlada por la Dirección General de Consumo.

Marco conceptual: conceptos y definiciones

Las definiciones de los términos utilizados en esta actividad estadística son las siguientes:

Reclamaciones: Requerimientos que formulan los consumidores a los establecimientos ante situaciones de disconformidad con los bienes o servicios recibidos, que son trasladadas a la Administración de Consumo cuando no obtienen respuesta de los establecimientos a los que van dirigidas o la respuesta no es satisfactoria.

Actuaciones inspectoras: Actividad de la Administración cuyo objeto es la vigilancia en el cumplimiento de la normativa en materia de consumo.

Muestras tomadas: Productos tomados en el curso de actuaciones de inspección para su examen en laboratorio y verificación del cumplimiento de las especificaciones que les sean de aplicación.

Red de alerta: Sistema de intercambio rápido de información, a nivel europeo, sobre productos no alimenticios con riesgos graves para la seguridad de las personas consumidoras. La inclusión de un producto en red de alerta implica la adopción de medidas de restricción de la comercialización. La detección de productos que puedan presentar un riesgo para la salud y seguridad de las personas consumidoras se produce normalmente a través de las campañas de control de mercado que realizan periódicamente las autoridades competentes en materia de consumo.

También se puede producir la inclusión de productos en Red de Alerta por denuncias de las propias personas consumidoras ante accidentes ocurridos con productos inseguros, y por comunicación de los

propios productores y distribuidores, cuando en el curso de sus controles de calidad detectan alguna incidencia que pueda afectar a la seguridad de las personas consumidoras.

Arbitraje: El Sistema Arbitral de Consumo es una vía extrajudicial de resolución de conflictos entre consumidores/usuarios, y prestadores de bienes y servicios, al que ambas partes deben adherirse voluntariamente para quedar vinculadas a sus resoluciones.

Subvenciones: Ayudas económicas concedidas a Entidades Locales, Asociaciones y Federaciones de Consumidores y Usuarios de Andalucía para la realización de determinadas actividades en materia de consumo.

Antecedentes: en el tiempo / en otros ámbitos

La recopilación de datos estadísticos en materia de defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias se inició en 2003. Su difusión ese año se realizó formando parte de una publicación impresa, que se editó asimismo en formato electrónico, denominada Actividades estadísticas de la Consejería de Gobernación 2003, que proporcionaba una información sintética de las actividades estadísticas responsabilidad de la Consejería de Gobernación. Es a partir de 2004 cuando se inicia como estadística oficial y sus resultados se difunden de forma independiente.

En 2009 cambia de organismo responsable, pasando a ser realizada por la Consejería de Salud, cuando anteriormente era hecha por Gobernación. En 2012 pasa a la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales, y en 2015 pasa de nuevo a la Consejería de Salud.

A nivel nacional se realiza la actividad "54081 Actividad Inspectora de los Servicios de Consumo de las Comunidades Autónomas" que elabora cada tres meses, el Instituto Nacional de Consumo dependiente del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad.

En cuanto a la realización de actividad similar en otras Comunidades Autónomas, destaca la Comunidad Autónoma de Extremadura con el desarrollo de la actividad "SISTEMA DE INFORMACIÓN GLOBAL EN MATERIA DE CONSUMO (SIGLO)" o la Consejería de Castilla y León con la actividad "Inspección de consumo".

Justificación y utilidad

La propia Constitución reconoce la importancia de proteger y defender los derechos de los consumidores, encomendando a los poderes públicos su garantía, con la finalidad de proteger la seguridad, la salud y los legítimos intereses de los mismos.

Con esta operación estadística se pretende la difusión de datos fiables y periódicos, útiles tanto para los medios de comunicación, administraciones públicas y la sociedad en general.

En este sentido, da cumplimiento a los siguientes objetivos generales del Plan Estadístico y Cartográfico de Andalucía 2013-2017:

- Producir la información estadística y cartográfica requerida para la ejecución y seguimiento de las políticas europeas, nacionales y autonómicas en defensa de las personas consumidoras y usuarias, en el ámbito de competencia de la Junta de Andalucía.
- Difundir los datos estadísticos y cartográficos como información útil y reutilizable para la toma de decisiones por la sociedad andaluza.
- Aprovechar el potencial que genera la integración de la información estadística y cartográfica para contribuir al desarrollo de la sociedad del conocimiento.

2. OBJETIVOS

Objetivo general

Avanzar en el conocimiento del cumplimiento de las normas de consumo, así como del grado de satisfacción de los consumidores en relación con sus quejas y reclamaciones.

Objetivos específicos

- Conocer las actuaciones desarrolladas en materia de información, inspección de mercado, educación y promoción de las personas consumidores llevadas a cabo por los órganos competentes en materia de consumo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Conocer las actuaciones más relevantes llevadas a cabo por los órganos competentes en materia de consumo en la Comunidad Autónoma de Andalucía: reclamaciones por sectores, actuaciones inspectoras y sancionadoras, productos en red de alerta, utilización del sistema arbitral de consumo por sectores de actividad, así como subvenciones destinadas al fomento del asociacionismo en materia de consumo y a las actividades de información y defensa de los consumidores y usuarios.

Además también tiene como objetivos:

- Realizar comparaciones con los años anteriores, a través del estudio de la evolución en los distintos años.

Ejes transversales

Esta actividad es pertinente a los siguientes ejes transversales del Plan Estadístico y Cartográfico de Andalucía 2013-2017:

- Cohesión: la actividad es pertinente al eje transversal de cohesión porque estudia variables que contribuyen a corregir desigualdades económicas, sociales o territoriales.
- Sostenibilidad: para esta actividad no es pertinente el eje de sostenibilidad.
- Innovación: para esta actividad no es pertinente el eje transversal de innovación.
- Género: la actividad es pertinente al eje pues ofrece información desagregada por sexo.
- Evaluación de la eficacia de las políticas públicas: la actividad es pertinente a este eje en cuanto produce información de calidad requerida para la ejecución y el seguimiento de políticas europeas, nacionales y autonómicas en el ámbito de competencia de la Junta de

Andalucía. En concreto, al I Pacto Andaluz por la Garantía de los Derechos de los Consumidores y Usuarios.

3. METODOLOGÍA

Ámbito de estudio

Población objeto de estudio: El conjunto de actuaciones administrativas generadas en la gestión de las competencias que tiene atribuidas la Consejería en materia de defensa y protección del consumidor.

Unidad investigada: Hoja de reclamación o queja, acta de inspección, expediente sancionador, notificación de alerta, solicitud de arbitraje y subvenciones concedidas.

Periodicidad en la recogida: Continua.

Desagregación territorial máxima alcanzada: Provincial.

Variables

- Sexo
- Provincia
- Sectores de actividad
- Productos
- Origen de productos

Recogida de información

Explotación de la información administrativa generada por los Servicios de Consumo de las Delegaciones de Salud a través del Sistema de Información de Consumo (SISCOM), así como de los registros y ficheros administrativos de los Servicios de Inspección y Normativa de Consumo y el Servicio de Educación y Promoción de los Consumidores, Servicio de Mediación, Reclamaciones, Arbitraje e Información de Consumo, de la Dirección General de Consumo y la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía.

El Sistema de Consumo (SISCOM) está compuesto por una serie de programas y bases de datos para la gestión de la actuación administrativa tanto de los Servicios Centrales como de los Servicios de Consumo de las distintas Delegaciones Provinciales de Salud.

El sistema distingue tres áreas diferenciadas: defensa del consumidor, inspección y procedimiento sancionador.

El área de defensa del consumidor comprende la gestión de reclamaciones y denuncias; el área de inspección, la gestión de los expedientes de inspección, campañas y redes de alerta; y por último, el área de procedimiento se ocupa de la gestión de los expedientes sancionadores en materia de consumo.

Una de las funcionalidades del programa es la obtención de estadísticas e informes, siendo el desarrollo de esta funcionalidad el trabajo previsto en el presente proyecto estadístico.

Las características de las fuentes administrativas usadas son las siguientes:

Nombre oficial de la fuente administrativa:

Reclamaciones de personas consumidoras y usuarias de Andalucía

Objetivo principal de la fuente administrativa:

Gestión y tramitación de las quejas y reclamaciones interpuestas por los consumidores y usuarios de Andalucía, ante su disconformidad a los establecimientos cuando los bienes o servicios recibidos no se ajustan a la calidad requerida por el consumidor, y son trasladadas a la Administración de Consumo cuando el establecimiento ante el que se formula no atiende o no contesta la reclamación

Normativa vigente que regula la fuente:

- DECRETO 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas.
- ORDEN de 11 de diciembre de 2008, por la que se desarrolla el sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones establecido en el Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas.
- ORDEN de 27 de junio de 2008, por la que se modifica el Anexo I del Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas.
- ORDEN de 3 de agosto de 2009, por la que se modifican los Anexos I y IV del Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones.
- ORDEN de 9 de febrero de 2015 de la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales, por la que se regula la edición, distribución, comercialización e impresión de las Hojas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias

Normativa que crea la fuente u origen de esta:

Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía (BOJA nº 251, de 31 de diciembre de 2003).

Obligatoriedad legal de inscripción de la población o los hechos en la fuente (obligatoria, voluntaria o ambas):

Voluntaria

Soporte en el que se encuentran los datos de la fuente (papel, informático o ambos):

Papel e informático

Organismo responsable de la gestión de la fuente:

Consejería de Salud

Departamento administrativo que gestiona la fuente:

Servicio de Mediación, Reclamaciones, Arbitraje e Información de Consumo

Población a la que se refiere la fuente o hechos que se inscriben en la misma, especificando sus propiedades y rasgos distintivos y las exclusiones que se consideren:

Hojas de quejas y reclamaciones realizadas por los consumidores y usuarios de Andalucía cuando no son atendidas o contestadas por los establecimientos ante los que se formulan

Ámbito territorial de la fuente:

Comunidad Autónoma de Andalucía

Variables (nucleares) que se recogen en la fuente.

Sexo	Edad	País de nacimiento	Nacionalidad
Sí	Sí	No	Sí
Estado civil	Composición del hogar	País de residencia	Región de residencia
No	No	Sí	Sí
Localidad	Dirección	Coordenadas geográficas	Situación laboral
Sí	Sí	No	No
Situación profesional	Ocupación	Sector de actividad en el empleo	Nivel más alto de estudios terminados

No	No	No	No
----	----	----	----

Nivel de referenciación territorial con el que se inscribe a la población o a los hechos en la fuente:

Dirección postal

Periodo de tiempo que puede transcurrir entre la ocurrencia del hecho o acto administrativo y su inscripción en la fuente. Especificar todos los plazos existentes:

Un mes aproximadamente de media desde que se recibe en la administración hasta que se inscribe en la aplicación informática SISCOM.

Nombre oficial de la fuente administrativa:

Acta de inspección en materia de consumo

Objetivo principal de la fuente administrativa:

Formalizar documentalmente las actuaciones de la Administración de consumo en su actividad de inspección de los bienes y servicios ofertados a los consumidores, para vigilar y garantizar que quienes producen, distribuyen o comercializan tales bienes o servicios, o quienes colaboran con aquellos, cumplan los deberes, prohibiciones y limitaciones establecidos por la normativa vigente para los distintos sectores de actividad

Normativa vigente que regula la fuente:

- Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los consumidores y usuarios de Andalucía.
- R.D. 1945/83 por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Normativa que crea la fuente u origen de esta:

Ley 26/1984 General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (BOE nº 176, de 24 de julio de 1984) Derogada por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Obligatoriedad legal de inscripción de la población o los hechos en la fuente (obligatoria, voluntaria o ambas):

Obligatoria

Soporte en el que se encuentran los datos de la fuente (papel, informático o ambos):

Papel e informático

Organismo responsable de la gestión de la fuente:

Consejería de Salud

Departamento administrativo que gestiona la fuente:

Servicio de Inspección y Normativa de Consumo

Población a la que se refiere la fuente o hechos que se inscriben en la misma, especificando sus propiedades y rasgos distintivos y las exclusiones que se consideren:

Actas de inspección realizadas por las Administraciones Públicas de la Junta de Andalucía en materia de consumo en Andalucía, en las que se recogen hechos y datos objetivos relacionados con el cumplimiento de la normativa vigente en la actividad que se trate, detectados por la inspección de consumo en el desarrollo de su actividad

Ámbito territorial de la fuente:

Comunidad Autónoma de Andalucía

Variables (nucleares) que se recogen en la fuente.

Sexo	Edad	País de nacimiento	Nacionalidad
No	No	No	No
Estado civil	Composición del hogar	País de residencia	Región de residencia
No	No	Sí	Sí
Localidad	Dirección	Coordenadas geográficas	Situación laboral
Sí	Sí	No	No
Situación profesional	Ocupación	Sector de actividad en el empleo	Nivel más alto de estudios terminados
No	No	No	No

Nivel de referenciación territorial con el que se inscribe a la población o a los hechos en la fuente:

Dirección postal

Periodo de tiempo que puede transcurrir entre la ocurrencia del hecho o acto administrativo y su inscripción en la fuente. Especificar todos los plazos existentes:

Una Semana

Nombre oficial de la fuente administrativa:

Expediente sancionador en materia de consumo.

Objetivo principal de la fuente administrativa:

Formalizar documentalmente las actuaciones de la Administración de consumo en su actividad sancionadora ante infracciones por incumplimiento de la normativa protectora de los consumidores

Normativa vigente que regula la fuente:

- Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los consumidores y usuarios de Andalucía. BOJA nº 251, de 31 de diciembre de 2003.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. BOE nº 287, de 30 de noviembre de 2007.
- R.D. 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del Procedimiento para el ejercicio de la Potestad Sancionadora. BOE nº 189, de 9 de agosto de 1993.
- R.D. 1945/83 por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria. BOE nº 168, de 15 julio de 1983.

Normativa que crea la fuente u origen de esta:

Ley 26/1984, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (BOE nº 176, de 24 de julio de 1984) Derogada por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Obligatoriedad legal de inscripción de la población o los hechos en la fuente (obligatoria, voluntaria o ambas):

Obligatoria

Soporte en el que se encuentran los datos de la fuente (papel, informático o ambos):

Papel e informático

Organismo responsable de la gestión de la fuente:

Consejería de Salud

Departamento administrativo que gestiona la fuente:

Servicio de Inspección y Normativa de Consumo

Población a la que se refiere la fuente o hechos que se inscriben en la misma, especificando sus propiedades y rasgos distintivos y las exclusiones que se consideren :

Infracciones cometidas por prestadores de bienes o servicios que incurran en las acciones u omisiones tipificadas como tales por la normativa aplicable

Ámbito territorial de la fuente:

Comunidad Autónoma de Andalucía

Variables (nucleares) que se recogen en la fuente.

Sexo	Edad	País de nacimiento	Nacionalidad
No	No	No	No
Estado civil	Composición del hogar	País de residencia	Región de residencia
No	No	Sí	Sí
Localidad	Dirección	Coordenadas geográficas	Situación laboral
Sí	No	No	No
Situación profesional	Ocupación	Sector de actividad en el empleo	Nivel más alto de estudios terminados
No	No	No	No

Nivel de referenciación territorial con el que se inscribe a la población o a los hechos en la fuente:

Dirección postal

Periodo de tiempo que puede transcurrir entre la ocurrencia del hecho o acto administrativo y su inscripción en la fuente. Especificar todos los plazos existentes:

Inmediato

Nombre oficial de la fuente administrativa:

Solicitud de arbitraje en materia de consumo

Objetivo principal de la fuente administrativa:

Gestión de las solicitudes de arbitraje presentadas por los consumidores y usuarios, como forma de resolución de conflictos surgidos en las relaciones contractuales entre los consumidores y las empresas prestadoras de bienes y servicios. De esta forma se pretende atender y resolver con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes las quejas o reclamaciones de los consumidores y usuarios, en relación a sus derechos legalmente reconocidos, todo ello sin perjuicio de la protección administrativa y de la judicial

Normativa vigente que regula la fuente:

- Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.
- Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Normativa que crea la fuente u origen de esta:

Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (BOE nº 176, de 24 de julio de 1984) Derogada por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre

Obligatoriedad legal de inscripción de la población o los hechos en la fuente (obligatoria, voluntaria o ambas):

Obligatoria

Soporte en el que se encuentran los datos de la fuente (papel, informático o ambos):

Papel e informático

Organismo responsable de la gestión de la fuente:

Consejería de Salud

Departamento administrativo que gestiona la fuente:

Servicio de Mediación, Reclamaciones, Arbitraje e Información de Consumo

Población a la que se refiere la fuente o hechos que se inscriben en la misma, especificando sus propiedades y rasgos distintivos y las exclusiones que se consideren:

Solicitudes de consumidores o usuarios que deciden someterse al sistema arbitral de consumo para intentar resolver las quejas o reclamaciones interpuestas en materia de consumo contra una empresa o profesional

Ámbito territorial de la fuente:

Comunidad Autónoma de Andalucía

Variables (nucleares) que se recogen en la fuente.

Sexo	Edad	País de nacimiento	Nacionalidad
Sí	Sí	No	Sí
Estado civil	Composición del hogar	País de residencia	Región de residencia
No	No	Sí	Sí
Localidad	Dirección	Coordenadas geográficas	Situación laboral
Sí	Sí	No	No
Situación profesional	Ocupación	Sector de actividad en el empleo	Nivel más alto de estudios terminados
No	No	No	No

Nivel de referenciación territorial con el que se inscribe a la población o a los hechos en la fuente:

Dirección Postal

Periodo de tiempo que puede transcurrir entre la ocurrencia del hecho o acto administrativo y su inscripción en la fuente. Especificar todos los plazos existentes:

Un mes

Nombre oficial de la fuente administrativa:

Red de Alerta de Andalucía de Productos de Consumo

Objetivo principal de la fuente administrativa:

Posibilitar un sistema de intercambio rápido de información entre las autoridades encargadas del control de mercado, ante la existencia de un producto que puede generar un riesgo para la seguridad de los consumidores, e informar a la población.

Normativa vigente que regula la fuente:

- Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los consumidores y usuarios de Andalucía. BOJA nº 251, de 31 de diciembre de 2003.
- Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre seguridad de los productos. BOE nº 9, de 10 de enero de 2004.
- Decreto 5/2009, de 13 de enero, por el que se crea la red de Alerta de Andalucía de Productos de Consumo y se regula la adopción de medidas administrativas preventivas. BOJA nº 20, de 30 de enero de 2009..

Normativa que crea la fuente u origen de esta:

Decreto 5/2009, de 13 de enero, por el que se crea la red de Alerta de Andalucía de Productos de Consumo y se regula la adopción de medidas administrativas preventivas. BOJA nº 20, de 30 de enero de 2009

Obligatoriedad legal de inscripción de la población o los hechos en la fuente (obligatoria, voluntaria o ambas):

Obligatoria

Soporte en el que se encuentran los datos de la fuente (papel, informático o ambos):

Papel e informático

Organismo responsable de la gestión de la fuente:

Consejería de Salud

Departamento administrativo que gestiona la fuente:

Servicio de Inspección y Normativa de Consumo

Población a la que se refiere la fuente o hechos que se inscriben en la misma, especificando sus propiedades y rasgos distintivos y las exclusiones que se consideren:

Productos que pueden generar un riesgo para la seguridad de los consumidores, y los productores, distribuidores y vendedores de estos productos

Ámbito territorial de la fuente:

Comunidad Autónoma de Andalucía

Variables (nucleares) que se recogen en la fuente.

Sexo	Edad	País de nacimiento	Nacionalidad
No	No	No	No
Estado civil	Composición del hogar	País de residencia	Región de residencia
No	No	Sí	Sí
Localidad	Dirección	Coordenadas geográficas	Situación laboral
Sí	Sí	No	No
Situación profesional	Ocupación	Sector de actividad en el empleo	Nivel más alto de estudios terminados
No	No	No	No

Nivel de referenciación territorial con el que se inscribe a la población o a los hechos en la fuente:

Dirección Postal

Periodo de tiempo que puede transcurrir entre la ocurrencia del hecho o acto administrativo y su inscripción en la fuente. Especificar todos los plazos existentes:

Si el riesgo es grave hasta 9 días hábiles desde que se recibe la información a través del Sistema Estatal de Intercambio Rápido de Información, y si el riesgo no es grave hasta 15 días hábiles

El SUJETO INFORMANTE de la actividad es, por tanto, la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía.

La fiabilidad de la fuente se basa en que los datos están soportados en documento público, como actas de inspección, hojas de reclamaciones, acuerdos de inicio de expedientes sancionadores, y datos propios de subvenciones concedidas.

El gestor de la fuente y el organismo responsable de la actividad son coincidentes, por lo que se accede directamente a la misma.

Restricciones y alternativas

Se trata de una actividad en la que el sujeto informante es la propia Consejería, por lo que no se prevén restricciones que puedan dificultar el desarrollo de esta actividad en cuanto a disponibilidad de resultados, siendo propios los recursos humanos y materiales necesarios para su desarrollo.

4. PLAN DE ANÁLISIS, TABULACIÓN Y COMPILACIÓN

Preparación y tratamiento base de la información

A fecha 1 de marzo de cada año, una vez incluida la información en los sistemas informáticos, se genera la información que se comienza a tratar para una vez analizada pasar a su publicidad.

Sistemas de codificación y nomenclaturas utilizados

Criterios y variables de clasificación

- Clasificaciones oficiales y clasificaciones diseñadas para la actividad en concreto.

Clasificaciones utilizadas por el Instituto Nacional de Consumo (Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición).

- Exhaustividad de las clasificaciones: Las clasificaciones son exhaustivas.
- Diseño de las clasificaciones: -
- Soporte de las clasificaciones: Papel y electrónico

Acrónimos: -

Análisis realizado y metodología

La estructuración de resultados y creación de tablas y gráficos se lleva a cabo mediante una hoja de cálculo Excel con macros, realizándose comprobaciones sobre totales a partir de la información administrativa generada. En caso de detectarse algún error o encontrarse datos incompletos, la comprobación y en su caso rectificación se realiza mediante confirmación telefónica

Control de calidad

Los datos son revisados por los niveles inmediatamente superiores. A principios de año se establece un cierre de ejercicio para tener garantía de estabilidad de los datos.

Garantía de secreto estadístico

Los datos necesarios para la cumplimentación de estos resultados carecen de referencias personales, ya que son características que solo cuentan en cuanto a valores absolutos y la desagregación es provincial.

Normas y estándares de aplicación

-

Posibles resultados (plan de tabulación, mapas, fotos, servicios, datos espaciales u otros que se esperan obtener)

El plan de tabulación para la es el que se presenta a continuación:

1. Reclamaciones, sanciones e inspecciones. Red de alerta

- Tabla 1.1 Distribución provincial de reclamaciones por sectores de actividad
- Tabla 1.2 Evolución de reclamaciones por sectores de actividad
- Tabla 1.3 Distribución provincial principales actuaciones inspectoras
- Tabla 1.4 Evolución principales actuaciones inspectoras.
- Tabla 1.5 Productos en Red de alerta. Evolución 2004 - 2006
- Tabla 1.6 Origen notificaciones y productos en Red de alerta.

2. Arbitraje

- Tabla 2.1 Distribución solicitudes de arbitraje por sectores de actividad. Porcentajes

3. Subvenciones

- Tabla 3.1 Evolución subvenciones concedidas a Federaciones y Asociaciones

4. Gráficos

- Gráfico 1. Distribución de reclamaciones por sectores de actividad
- Gráfico 2. Actuaciones inspectoras y sancionadoras
- Gráfico 3. Distribución notificaciones red de alerta por grupo de productos

- Gráfico 4. Evolución subvenciones a Federaciones de Asociaciones de Consumidores y Usuarios
- Gráfico 5. Distribución solicitudes de arbitraje por sectores de actividad

Niveles de desagregación territorial alcanzados

Provincial

Unidades de medida utilizadas

Los datos están expresados en valores absolutos

Indicadores que se van a construir

- Distribución provincial de reclamaciones, agrupadas por sectores de actividad.
- Número y evolución de actuaciones inspectoras.
- Número de muestras tomadas.
- Número y evolución de expedientes sancionadores incoados y resueltos.
- Número y evolución de productos en red de alerta.
- Origen geográfico de los productos y las notificaciones de alerta.
- Solicitudes de arbitraje por sectores de actividad. Porcentaje.
- Cuantía y evolución de subvenciones concedidas.

5. PLAN DE DIFUSIÓN

Denominación de la publicación

Estadística de actuaciones en materia de consumo

Organismo difusor

Consejería de Salud

Tipo de producto de difusión (microdatos, datos espaciales, tablas, gráficos, mapas, fotos, bases de datos, directorios, servicios -WMS para aplicaciones,...-, informes, otros)

Tablas y gráficos

Medio de difusión (Internet, CD-DVD, publicación impresa)

Internet

http://www.juntadeandalucia.es/salud/sites/ksalud/portal/index.jsp?idioma=es&perfil=ciud&opcion=listadoTematico&tema=/temas_es/C_12__CONSUMO/&desplegar=/temas_es/C_12__CONSUMO/&menu=S

Periodicidad de la publicación

Anual

Periodicidad de difusión de resultados

Anual

Perfil de los receptores (descripción de los usuarios potenciales de los datos)

Medios de comunicación, administraciones públicas y sociedad en general.

Disponibilidad de bases de datos

Dadas las características de esta actividad por razones de confidencialidad no existe la posibilidad de acceder a la información de base por parte de ningún sector de usuarios, ni se contempla la viabilidad de satisfacer tabulaciones específicas a demanda.

Posibilidad de peticiones específicas a demanda o disponibilidad de microdatos

Dadas las características de esta actividad por razones de confidencialidad no existe la posibilidad de acceder a la información de base por parte de ningún sector de usuarios, ni se contempla la viabilidad de satisfacer tabulaciones específicas a demanda.

6. RECURSOS Y PRESUPUESTO

Recursos humanos

Las tareas propias de las acciones las realizan el personal de los Servicios de consumo y de la Dirección General de Consumo, inspectores de consumo, administrativos y técnicos a tiempo parcial. La actividad estadística tiene un administrativo, a tiempo parcial, con una dedicación anual del 0,5%, y la supervisión del un Consejero técnico.

Recursos materiales

Aplicación informática siscom para la gestión de reclamaciones, actas, muestras, expedientes sancionadores, solicitudes de arbitraje. Equipos informáticos: Para el tratamiento de los datos 2 ordenadores intel Core I5, y una impresora OKI b721dr.

Recursos económicos

Esta actividad no genera coste externo.

7. CRONOGRAMA

Fase	Tarea	Ene/n	Feb/n	Mar/n	Abr/n	May/n	Jun/n	Jul/n	Ago/n	Sep/n	Oct/n	Nov/n	Dic/n
Recogida u obtención de información	Recogida de datos administrativos	Año n											
Tratamiento y procesamiento de datos	Tratamiento de datos	Año n-1											
Obtención y difusión de resultados	Difusión de resultados				Año n-1								