



Junta de Andalucía

Consejería de Salud y Consumo
Servicio de Estadísticas sanitarias
Unidad Estadística y Cartográfica

MEMORIA TÉCNICA DE LA ACTIVIDAD “ESTADÍSTICA DE ACTUACIONES EN MATERIA DE CONSUMO”

0. IDENTIFICACIÓN.....	2
1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. ÁMBITO DE ESTUDIO.....	6
3. RECOGIDA O CAPTURA DE DATOS.....	7
4. FLUJO O PROCESO DE TRABAJO.....	7
5. PLAN DE DIFUSIÓN.....	10
6. CALIDAD.....	11
7. ANEXOS.....	12





0. IDENTIFICACIÓN

- **Código y denominación de la actividad:** 04.02.06 Estadística de actuaciones en materia de consumo.
- **Organismo responsable:** Consejería de Salud y Consumo
- **Unidad ejecutora:** Consejería Técnica. Dirección General de Consumo
- **Organismos colaboradores y convenio:** -



1. INTRODUCCIÓN

- **Objetivos:** Avanzar en el conocimiento de las actuaciones desarrolladas en materia de consumo por los órganos competentes de la Junta de Andalucía, el grado de cumplimiento de la normativa de consumo, así como el grado de satisfacción de los consumidores en relación con sus quejas y reclamaciones.
- **Marco conceptual:**

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.

Expedientes sancionadores: Procedimiento para la imposición de sanciones en materia de consumo a las personas físicas o jurídicas que cometan alguna infracción de las tipificadas en la legislación de consumo.

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.



Asociaciones y organizaciones de personas consumidoras y usuarias: son aquellas cuyo objeto social, determinado en los Estatutos de las mismas, sea la defensa, información, educación, formación, asistencia y representación de sus personas asociadas como consumidoras, así como la defensa de los intereses colectivos de la ciudadanía en cuanto a su condición de personas consumidoras en general.

- **Marco jurídico:**

- Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los consumidores y usuarios de Andalucía.
- Real Decreto 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.
- 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.
- Decreto 121/2014, de 26 de agosto, por el que se regula el régimen jurídico y el Registro de Asociaciones y organizaciones de personas consumidoras y usuarias de Andalucía.
- 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.
- 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) y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 12/1989, de la Función Estadística Pública (B.O.E. de 11 de mayo de 1989).
- Ley 4/1989, de 12 de diciembre, de Estadística de la Comunidad Autónoma de Andalucía.



- Ley 9/2023 de 25 de septiembre, por la que se aprueba el Plan Estadístico y Cartográfico de Andalucía 2023-2029 y sus programas estadísticos y cartográficos de desarrollo.
- **Antecedentes:** 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.
- **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.
- **Restricciones y alternativas:**
 - *Restricciones externas:* No existen restricciones externas.
 - *Restricciones internas:* No existen restricciones internas.
- **Comparabilidad territorial:** A nivel nacional se realiza la actividad “Actividad Inspector de los Servicios de Consumo de las Comunidades Autónomas” que elabora cada tres meses la Dirección General de Consumo, dependiente del Ministerio competente en esta materia.



2. ÁMBITO DE ESTUDIO

- **Objeto de estudio:** Actuaciones administrativas generadas en la gestión de las competencias que tiene atribuidas la comunidad autónoma de Andalucía en materia de defensa y protección de las personas consumidoras.
- **Resolución, escala o desagregación del objeto de estudio:** Desagregación territorial máxima alcanzada con la que se trabaja es en el nivel de provincia.
- **Fenómenos o variables:** Información sobre Sexo, Provincia, Oficina gestora, Tipo de entidad, Sectores de actividad, Productos y Origen de productos registrada en los distintos soportes: Hoja de reclamación o queja, acta de inspección, expediente sancionador, notificación de alerta, solicitud de arbitraje y subvenciones concedidas.



3. RECOGIDA O CAPTURA DE DATOS

- **Sujeto informante:** El sujeto informante de esta actividad (entendiendo éste como la persona u organismo que debe o tiene la obligación de suministrar la información) es, por tanto, la Consejería competente en materia de Consumo.
- **Tipología de datos a suministrar:** Los datos primarios que se van a obtener son de personas físicas.
- **Periodicidad:** Anual.
- **Método de obtención:**

Esta actividad estadística se realiza a partir de la explotación de información de fuentes y registros administrativos, concretamente de las fuentes que se detallan a continuación, junto a los datos de Subvenciones concedidas en Andalucía a Entidades Locales y asociaciones y federaciones de personas consumidoras, proporcionados por la Dirección General de Consumo.

Nombre oficial de la fuente administrativa:

- Reclamaciones de personas consumidoras y usuarios de Andalucía
- Acta de inspección en materia de consumo
- Expediente sancionador en materia de consumo
- Solicitud de arbitraje en materia de consumo
- Red de alerta de Andalucía de productos de consumo
- Registro de Asociaciones y Organizaciones de personas consumidoras de Andalucía.
- Censo de empresas adheridas a las juntas arbitrales de consumo

Organismo responsable de la gestión de la fuente:

Consejería competente en materia de Consumo.

Departamento administrativo que gestiona la fuente:

Dirección General de Consumo.

Mecanismos que se han desarrollado para comprobar su fiabilidad:

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.

Circuito de información existente entre el gestor de la fuente administrativa y la unidad ejecutora de la actividad.

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



4. FLUJO O PROCESO DE TRABAJO

- **Preparación y tratamiento base de la 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.

- **Garantía del secreto estadístico y protección de datos personales.**

Los datos necesarios para la cumplimentación de estos resultados carecen de referencias personales, ya que se trata de datos agregados en valores absolutos y la desagregación es provincial.

- **Codificación, estándares, nomenclaturas y clasificaciones utilizadas:**

- Clasificaciones oficiales y clasificaciones diseñadas para la actividad en concreto.
- Clasificaciones utilizadas a nivel nacional (Ministerio competente en materia de consumo).

- **Mantenimiento, conservación y actualización:**

La información se guarda en carpetas específicas agrupadas por años y se almacena en directorios perfectamente organizados y gestionados con formatos y nomenclatura establecida.



5. PLAN DE DIFUSIÓN

Producto 1: Estadística de Actuaciones en Materia de Consumo en Andalucía.

- **Tipo de resultados y formatos:** Tablas y gráficos, descargables en archivos PDF, Excel, PC-Axis, CSV, Ods, JSON.
- **Periodicidad:** Anual.
- **Usuarios:** Actualmente no se realizan encuestas de satisfacción ni de la calidad percibida por los usuarios, por lo que no se aplica al proceso de generación de la información el feedback del usuario.

Producto 2: Memoria estadística y cartográfica de la Consejería.

- **Tipo de resultados y formatos:** Tablas y gráficos, descargables en archivos PDF, Excel, PC-Axis, CSV, Ods, JSON.
- **Periodicidad:** Anual.
- **Usuarios:** Actualmente no se realizan encuestas de satisfacción ni de la calidad percibida por los usuarios, por lo que no se aplica al proceso de generación de la información el feedback del usuario.



6. CALIDAD

• **Respecto al productor de los datos:**

Reproducibilidad del proceso:

El Servicio de Estadísticas Sanitarias contiene en la intranet de la Consejería una Wiki (WikiSie) organizada en categorías donde se recoge de forma detallada y actualizada las tareas y actividades realizadas en dicho Servicio (en este caso la AE de Estadística de Actuaciones en Materia de Consumo en Andalucía). Esta información es fundamental y trascendente para que cualquier técnico del servicio sea capaz de reproducirlas y ejecutarlas.

La Dirección General de Consumo dispone de una guía interna donde se recogen los procedimientos y la estructura de los procesos para que pueden ser reproducidos.

Oportunidad y puntualidad:

Oportunidad: Los datos de la Estadística de Actuaciones en Materia de Consumo en Andalucía se publican en el segundo trimestre del año siguiente al que se refieren los datos.

Puntualidad: Los datos se divulgan en las fechas anunciadas en el calendario de publicaciones.

• **Respecto a los procesos:**

Se sigue un flujo de trabajo establecido y estandarizado, lo cual permite que la calidad de la información generada sea robusta y fiable. Además, en dicho flujo existen puntos donde se realizan controles de calidad. Las incidencias surgidas de los respectivos controles se deben corregir y dejar el número de incidencias a cero.

• **Respecto a los resultados:**

Los datos son definitivos cuando son publicados y no están sujetos a revisión.

◦ *Relevancia y utilidad:* La información generada es relevante y de utilidad debido a que abarca la totalidad de la población objeto de estudio.

◦ *Precisión y confiabilidad:* La información es precisa en cuanto que las variables diseñadas ofrecen la información real y total del fenómeno medido, y confiable en cuanto a que la información se genera según lo establecido en la normativa vigente a través de un proceso planificado y estandarizado.

◦ *Nivel de estandarización o conformidad:* Los datos y metadatos han sido obtenidos aplicando los principios del “Código de Buenas Prácticas de las Estadísticas Europeas”. Para el proceso de conformación de la información se ha utilizado el programa estadístico R.

◦ *Esquema de calidad:* No se sigue ningún estándar.