

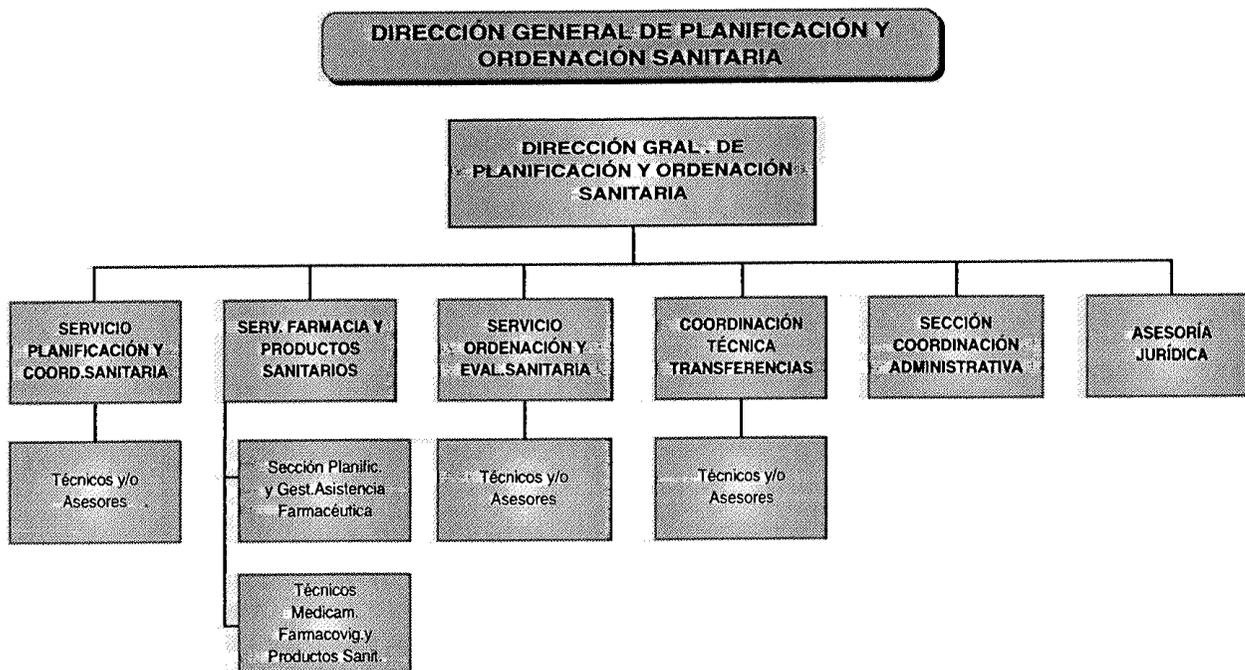
5. DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y ORDENACIÓN SANITARIA

COMPETENCIAS

La Dirección General de Planificación y Ordenación Sanitaria es el centro al que corresponde el ejercicio de las siguientes competencias:

- Planificación sanitaria regional, así como de coordinación e información sanitaria.
- Ordenación y asistencia farmacéutica, en coordinación, en su caso, con la Dirección General de Salud Pública.
- Inspección y acreditación sanitaria.
- Coordinación e impulso de actuaciones que se lleven a cabo en el campo de las drogodependencias, en especial, el Plan Regional sobre Drogas.
- Ejercicio de las competencias correspondientes en materia de investigación, docencia y formación sanitaria, sin perjuicio de las competencias atribuidas a otros órganos de la Administración Regional.
- Ordenación del personal sanitario y de las profesiones sanitarias tituladas.
- Competencias en materia de Colegios Oficiales o Profesionales del ámbito de la Salud
- Reconocimiento de interés sanitario de actos científico-sanitarios y acreditación de cursos de interés sanitario.
- Ordenación, inspección y sanción de infracciones en materia de su competencia.

ESTRUCTURA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y ORDENACIÓN SANITARIA



ACTIVIDADES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y ORDENACIÓN SANITARIA**Servicio de Planificación y Coordinación Sanitaria***MEMORIA DE ACTIVIDADES 2001*

El año 2001 ha sido dedicado prioritariamente a las siguientes líneas de trabajo, entre otras:

1.- EJECUCIÓN DEL PROTOCOLO 2001 DEL CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD Y CONSUMO Y LA UNIVERSIDAD DE MURCIA EN MATERIA DE EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD ASISTENCIAL. PROGRAMA EMCA DE FORMACIÓN, INVESTIGACIÓN Y ASESORAMIENTO

El Programa EMCA es una iniciativa institucional, cuyo fin último es el de potenciar la implantación de las actividades relacionadas con la gestión de la calidad en el Sistema de Salud, a través de tres tipos de acciones: Formación, Investigación, y Asesoramiento metodológico a profesionales y a Centros. Entre las actividades desarrolladas durante el año 2001 destacan:

Actividades relativas a la organización, docencia, seguimiento y evaluación de 18 Seminarios de Formación en Calidad Asistencial, de los cuales 8 han tratado sobre Evaluación y Mejora de la Calidad Asistencial en modalidad presencial, 1 sobre Evaluación y Mejora de la Calidad Asistencial en modalidad a distancia, 3 sobre Monitorización de la Calidad, 2 sobre Protocolos y Vías Clínicas, 1 Investigación de Necesidades y Expectativas, 2 sobre Búsqueda de Evidencias Científicas y 1 sobre la Comunicación con el Usuario como Herramienta para la Mejora de la Calidad, con un total de 668 horas docentes impartidas y 464 profesionales participantes.

El total de actividades de formación, horas docentes y alumnos a lo largo de los años de desarrollo del Programa EMCA es el siguiente:

	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	TOTAL
Nº Cursos	5	8	5	11	15	11	12	18	85
Horas Docentes	165	265	264	522	696	413	540	668	3.533
Nº Alumnos	120	205	120	264	360	390	477	464	2.400

Ejecutar la Orden de Ayudas a la Investigación para profesionales regionales, en materia de evaluación y mejora de la calidad asistencial por un importe de 8 millones de pesetas, con lo que se han financiado 7 nuevos proyectos de mejora de la calidad asistencial en la Región.

La evolución de estas Ayudas en cuanto a proyectos financiados y cuantías, es la siguiente:

	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	TOTAL
Proyectos Financiados	13	6	11	11	5	11	7	74
ImporteMedio*	769	833	560	636	1.400	727	1.143	691
Ayuda Total*	10.000	5.000	6.164	7.000	7.000	8.000	8.000	51.164

* Cantidades en miles de pesetas

- Coordinar y asesorar un total de 62 Grupos de Trabajo surgidos de los Seminarios de Metodología de Evaluación y Mejora de la Calidad. Estos grupos están elaborando Ciclos de Evaluación y Mejora en sus centros de trabajo, como parte del proceso de aprendizaje de los Seminarios, que suponen una mejora en el producto o servicio que prestan a sus pacientes/clientes.

- Asesorar y colaborar en la planificación y gestión de actividades y programas de calidad con las direcciones y gerencias de las instituciones de la Región. Se desataca especialmente durante el año 2001, las realizadas con el Hospital José María Morales Meseguer y con el Departamento de Salud Mental del Servicio Murciano de Salud.
- En este año, también se ha co-organizado, conjuntamente con las Sociedades Española y Murciana de Calidad Asistencial, la celebración en Murcia del 23 al 26 de octubre del XIX Congreso Nacional y III Regional de dichas Sociedades que constituyó un rotundo éxito de participación y científico.

La celebración de un total de 4 talleres, 1 conferencia inaugural y 5 sesiones plenarias con 15 ponencias, 25 mesas de comunicaciones con 229 presentaciones orales, y 4 sesiones de defensa de poster con 261 comunicaciones expuestas, así como la inscripción de un total de 633 personas, son solo algunos de los indicadores que pueden dar un idea de la magnitud del Congreso.

2.- DESARROLLO Y EXPLOTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS SANITARIOS REGIONALES DE ATENCIÓN PRIMARIA Y ATENCIÓN HOSPITALARIA

Durante el año 2001, se ha continuado con el objetivo de mejorar los criterios y atributos de calidad de la información suministrada. En este sentido se ha trabajado sobre:

- Registro Regional del Conjunto Mínimo Básico de Datos al alta Hospitalaria (CMBD). En cumplimiento del Decreto 34/ 1999 de 26 de mayo, por el que se crea dicho registro, se ha recibido y depurado la Base de Datos CMBD correspondiente a 18 hospitales, remitiendo a los mismos un total de 12 informes de calidad con las oportunidades de mejora más importantes en relación con esta base de datos. Además, se ha participado en un foro, de ámbito nacional, donde se ha presentado las principales líneas de trabajo en relación con la monitorización de la calidad de la información recogida en el CMBD. Otras actividades relacionadas con el CMBD han sido:
 - Una vez elaborados y distribuidos entre los centros implicados, los Criterios de Acreditación que deben cumplir los hospitales privados, así como el H. Psiquiátrico y la Fundación H. de Cieza, se ha comenzado a auditar a los centros, llevándose a cabo un total de 5 auditorías.
 - En cuanto al apartado de metodología e investigación, se ha participado conjuntamente con el Ministerio de Sanidad para ultimar las variables a recoger, así como sus definiciones, en relación con los CMBD's para la recogida de la actividad ambulatoria especializada y atención primaria. En relación a este apartado hay que destacar además que la Comunidad Autónoma participa en un pilotaje para la valoración de la factibilidad de la recogida del CMBD de atención ambulatoria especializada, con los hospitales Morales Meseguer, en relación con el área de urgencias, y el hospital Virgen de la Arrixaca con la consulta externa de hematología y la hospitalización a domicilio, habiéndose elaborado un informe con recomendaciones para la recogida del CMBD de urgencias.
- Monitorización de la calidad. Se ha trabajado en un proyecto sobre la revisión de los sistemas de monitorización de la calidad a partir de bases de datos clínico-administrativas tipo CMBD, con el objetivo de hacer una propuesta de indicadores que deben formar parte de los Contratos de Gestión de los Centros. Se han realizado además explotaciones de los que han sido ya validados a nivel nacional, como los ACSC.

Asimismo, desde el Servicio se han desarrollado y explotado los siguientes Sistemas de Información durante el año 2001:

- Conjunto Mínimo Básico de Datos (CMBD). Se han realizado múltiples explotaciones para el análisis de la eficiencia y calidad de los hospitales y servicios hospitalarios de la Comunidad

Autónoma. Entre ellas destaca las realizadas a petición de los Hospitales General Universitario, Fundación Hospital de Cieza y Psiquiátrico Román Alberca. Además se ha realizado un estudio sobre los índices de penetración, por servicios, de los hospitales públicos generales de la Región de Murcia y un análisis para la determinación del número de camas esperadas para los hospitales del área 2 (Rosell, los Arcos), mediante la metodología de análisis de escenarios.

- Catálogo Nacional de Hospitales (CNH). Se ha tramitado la recogida, depuración y envío al Ministerio de Sanidad de los documentos sobre Catálogo Nacional de Hospitales 2000, correspondientes a los 24 hospitales regionales.
- Estadística de Establecimientos Sanitarios con Régimen de Internado (EESRI). Se ha tramitado la recogida, depuración y envío de los Cuestionarios de la Estadística de Establecimientos Sanitarios con Régimen de Internado para 2000. Del mismo modo, se ha continuado en la línea de colaboración, ya iniciada con el Centro Regional de Estadística (Dirección General de Economía y Planificación), consistente en contrastar y actualizar con otras fuentes, la información a partir del EESRI.
- Subcomisión de Sistemas de Información del Ministerio de Sanidad. Se ha elaborado, a petición de esta Subcomisión, una Ficha para cada una de las Fuentes de Información, que se encuentran actualmente disponibles en la Región de Murcia.
- Circular de Sistemas de Información del Servicio Murciano de Salud (SMS). Se elaborado el borrador de la Circular de Sistemas de Información del SMS, el cual deberá regular todo el proceso de recogida de los sistemas de información para la gestión de la Región de Murcia, una vez transferido el Insalud.

3.- DISEÑO, CONSTRUCCIÓN Y EQUIPAMIENTO DE CENTROS DE ATENCIÓN PRIMARIA

Durante el 2001 se han realizado actuaciones en 5 Centros de Salud (C.S. Alcantarilla/Casco, C.S. de Archena, C.S. de Los Alcázares, C.S. San Pedro del Pinatar y C.S. de Yecla/Oeste). La inversión realizada ascendió a 4.771.717,74 €. Estas actuaciones se han desarrollado de la forma siguiente:

Centro de Salud	Concepto	Cuantía en €
Archena	Construcción/Equipamiento	966.604,64
Alcantarilla/Casco	Construcción/Equipamiento	2.357.748,75
Los Alcázares	Construcción	398.711,43
San Pedro del Pinatar/U. Fisioterapia	Construcción/Equipamiento	145.298,14
Yecla/Oeste	Construcción/Equipamiento	903.354,78
	TOTAL	4.771.717,74

Para la realización de las obras destinadas a la remodelación, ampliación y construcción de nuevos consultorios locales, así como para su equipamiento, durante el año 2001 se han realizado actuaciones en 9 Ayuntamientos con una inversión de 1.403.709,87 €.

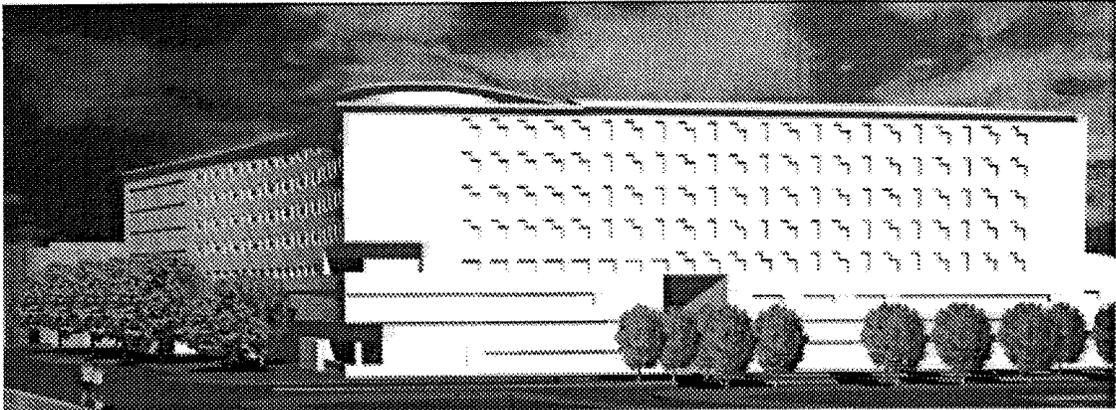
La descripción de las actuaciones realizadas en relación con obras y equipamiento de consultorios locales durante el año 2001 se describen a continuación agrupadas por Ayuntamientos:

MUNICIPIO	C.L.	Concepto	Cuantía
Aguilas	Calabardina 2ª fase	Construcción	189.384,83
Alcazares (Los)	Alcazares (Los) 2ª fase	Construcción	398.850,46
Fuente Alamo	Cuevas Reylo 2ª fase	Construcción	90.183,25
Lorca	Parroquia (La) 2ª fase	Construcción/Equipamiento	67.880,77
	Almendricos	Equipamiento	7.707,55
Molina de Segura	Alcayna (La) 1ª fase	Construcción	90.151,82
Moratalla	Cañada Cruz	Construcción	86.667,65
	Sabinar	Equipamiento	5.169,21
Murcia	Guadalupe	Construcción	390.657,87
Ulea	Ulea	Construcción/Equipamiento	57.763,54
Union (la)	Roche	Construcción	19.239,39
		Total Ejecutado	1.403.709,8

Respecto al mantenimiento de los consultorios locales se han concedido subvenciones por un importe total de 272.774,28 €, ejecutando el 100 % del presupuesto consignado. La distribución asignada es la siguiente:

Municipio	Euros	Municipio	Euros
Abanilla	1.509,07	Abarán	2.314,70
Albudeite	1.202,44	Aledo	1.202,44
Alguazas	1.202,44	Alhama	2.861,82
Archena	2.525,13	Blanca	1.202,44
Bullas	2.525,13	Campos del Río	1.202,44
Caravaca	9.559,42	Cartagena	66.134,39
Cehegin	1.803,67	Ceuti	1.803,67
Fortuna	1.202,44	Fuente Alamo	3.234,57
Jumilla	3.006,11	Librilla	1.503,05
Lorca	12.836,08	Mazarron	901,83
Molina	3.727,57	Moratalla	1.803,67
Mula	2.104,28	Murcia	126.256,55
Ojos	1.412,87	Pliego	1.803,67
Puerto Lumbreras	1.202,44	Ricote	1.202,44
San Javier	1.202,44	Torre Pacheco	2.104,28
Totana	2.014,09	Ulea	2.164,40
Union (La)	2.705,50	Villanueva	2.134,34
Yecla	1.202,44		
		Total ejecutado	272.774,28

4.- DISEÑO, CONSTRUCCIÓN Y EQUIPAMIENTO DEL NUEVO HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO DE MURCIA (PROYECTO NHGU)



Resumen del cronograma de la obra:

- A finales de 1998 se decidió la demolición del edificio,
- En 1999 se elabora el Plan Funcional del Nuevo Hospital.
- En mayo de 2000 se aprueba el proyecto
- En febrero del año 2000, se inicia la demolición del antiguo Hospital
- En julio de 2000, se adjudica el concurso para la ejecución de las obras.
- Octubre 2000: Inicio de las obras con un plazo de su ejecución de 28 meses

La edificación tendrá 94.500 m² construidos, y estará constituida por una edificación principal de 58.834 m², dividida en tres módulos que albergaran fundamentalmente las unidades de hospitalización, servicios ambulatorios, centrales y generales. Hay además 29.794 m² bajo rasante asignados a aparcamientos y 5.872 m² para instalaciones en un edificio anexo, situado en la parcela anteriormente ocupada por el Cebas.

El NHGU dispondrá de 9 unidades de hospitalización, un total de 278 camas y 1 Unidad de Cuidados Intensivos con 12 camas. Los Servicios Ambulatorios incluyen el Servicio de Urgencias (17 boxes de diagnóstico y tratamiento y 17 camas para observación), Hospital de Día Médico y un Hospital de Día Quirúrgico con un total de 33 camas y 88 locales. El Bloque Quirúrgico dispone de 12 Quirófanos y 20 puestos en Reanimación.

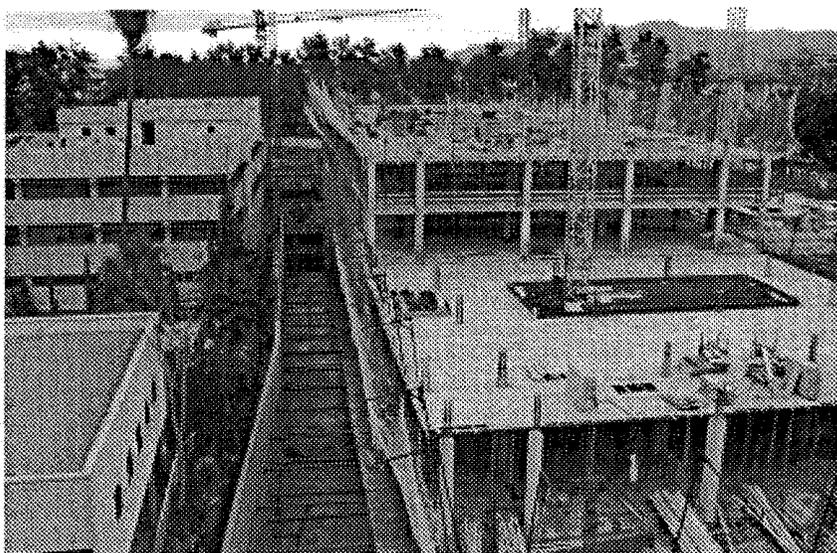
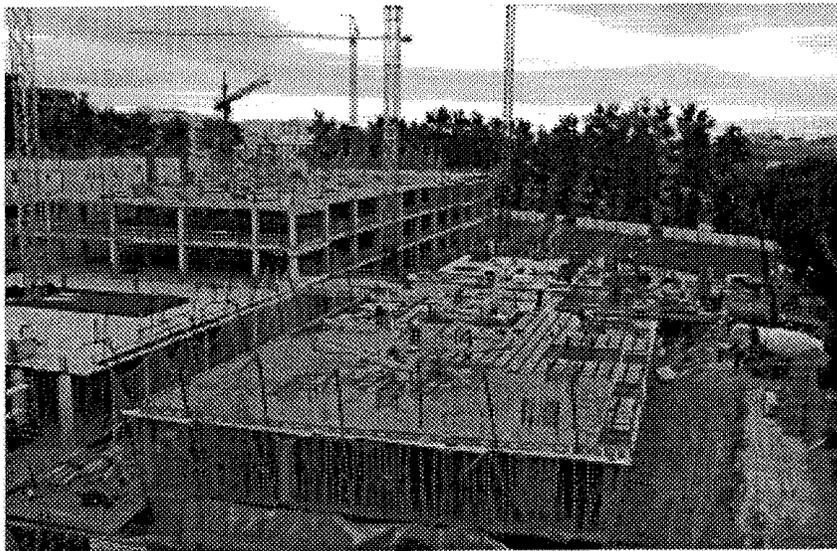
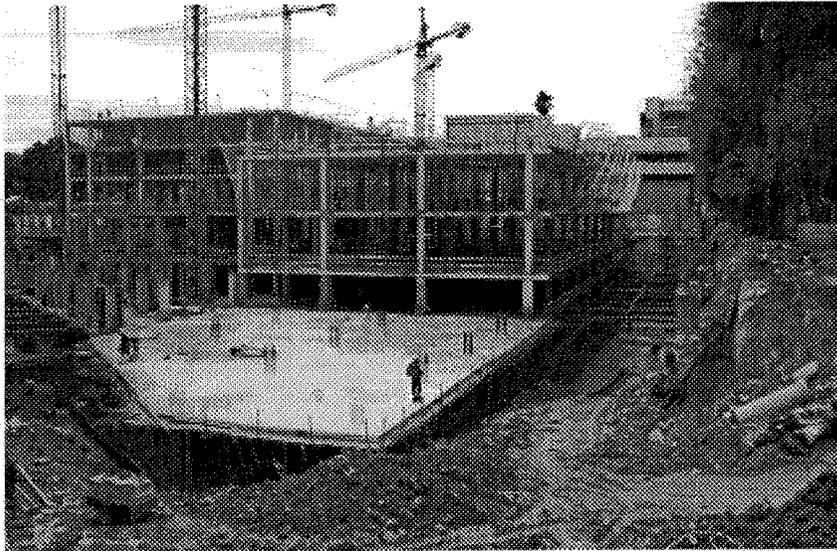
Contará además con un aparcamiento de 1.100 plazas (250 destinadas a personal del Hospital y 850 destinadas a público general)

La inversión en el proyecto del NHGU durante el año 2001 asciende a 16.175.574,86 €,.

Su distribución por anualidades y subproyectos se recogen en la tabla siguiente:

	2001
Dirección Facultativa	132.252,23
Control Calidad	345.126,64
Construcción	15.696.194,99
Total □	16.175.574,86

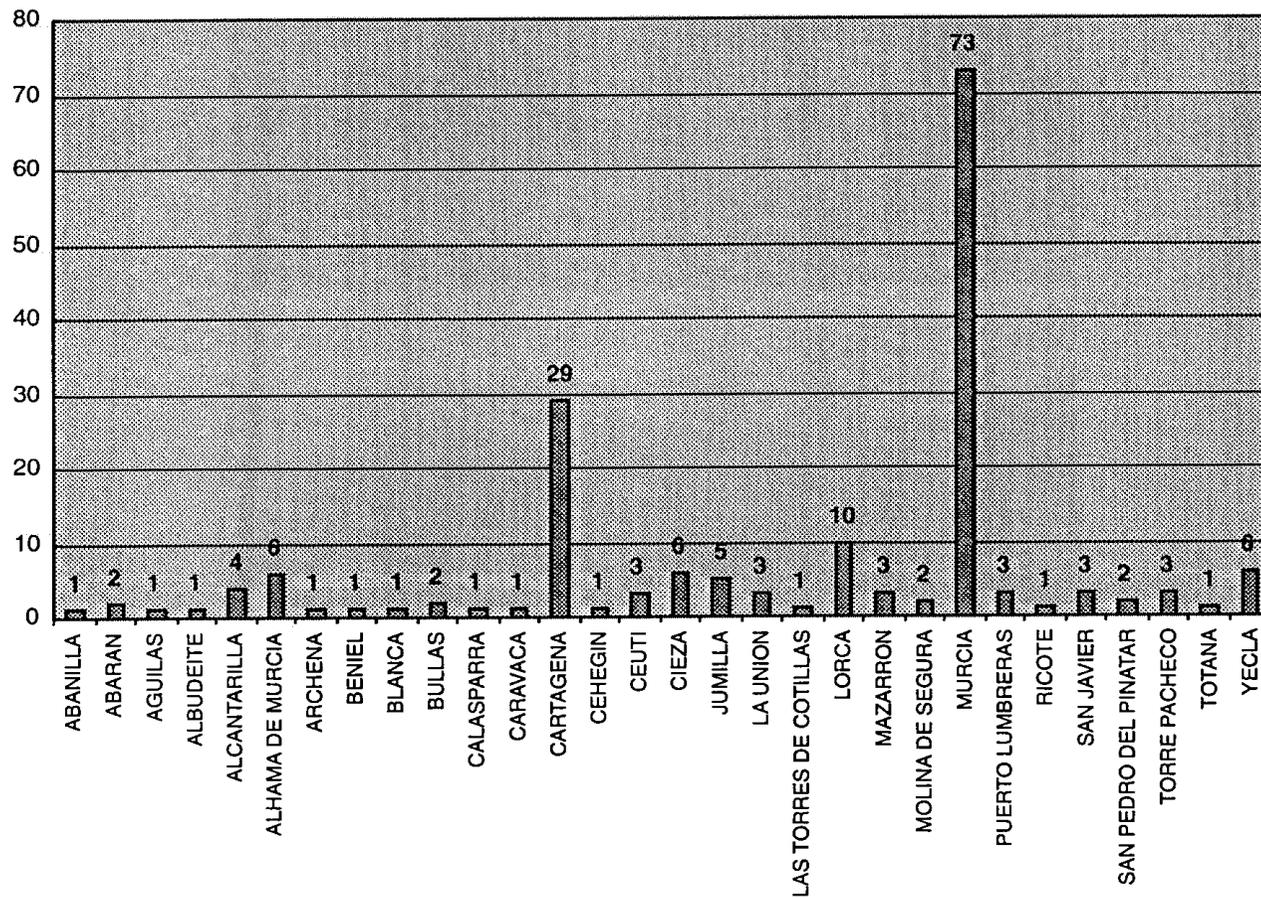
La situación de las obras a final de 2001 se recoge en las fotos siguientes



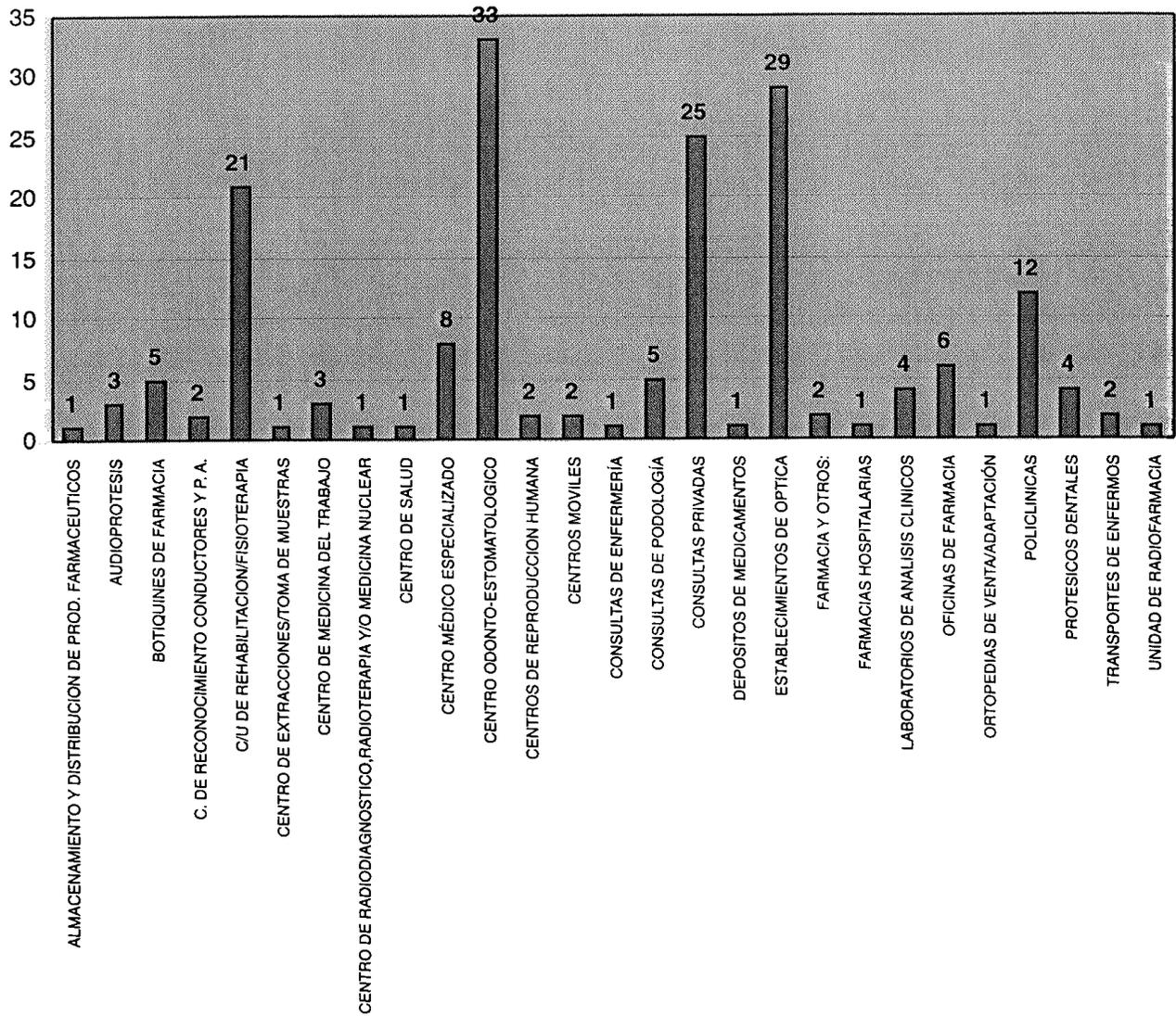
Sección de Promoción de Salud e Inspecciones

ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL REGISTRO DE CENTROS, SERVICIOS Y ESTABLECIMIENTOS SANITARIOS

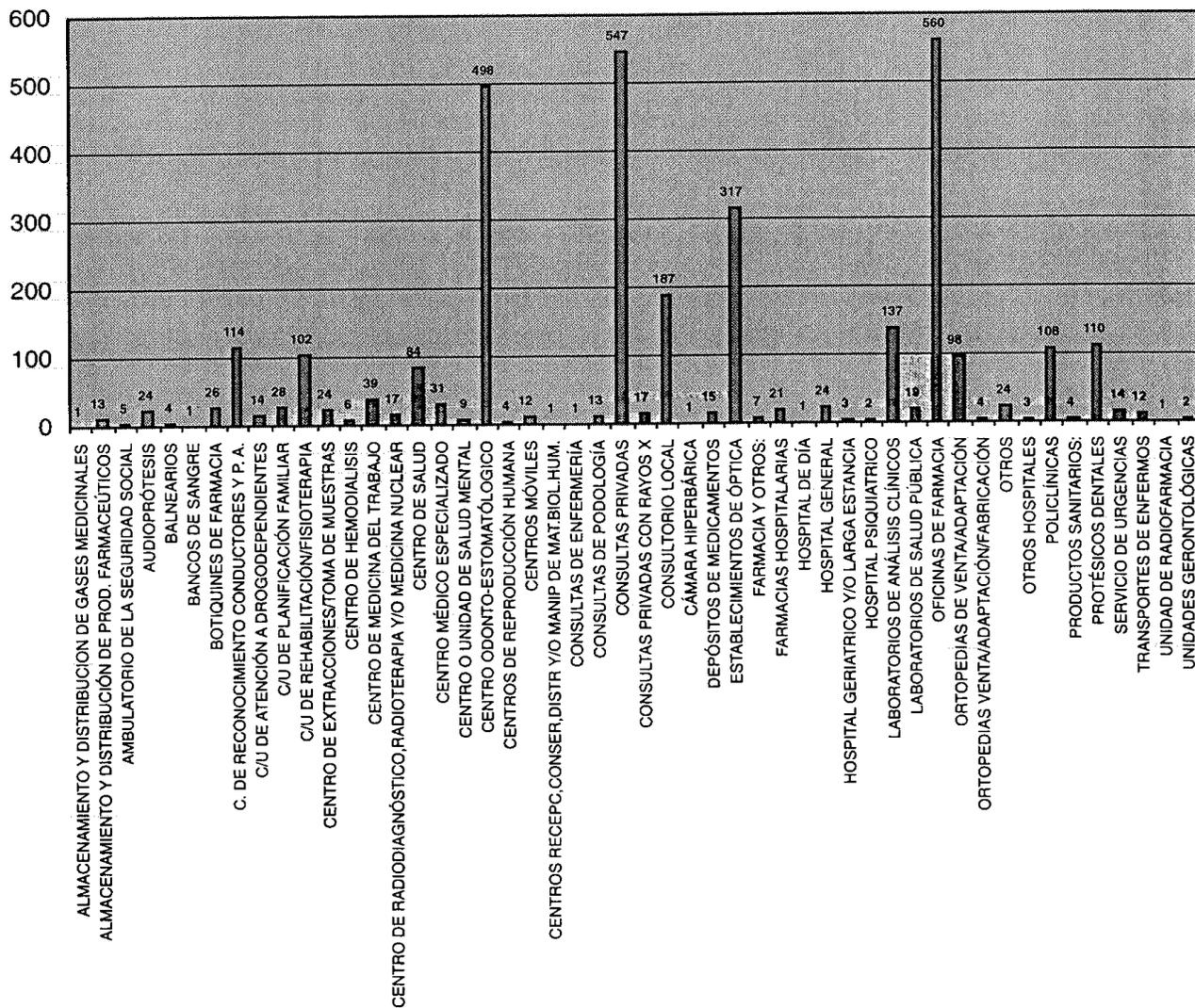
1. Expedientes abiertos en 2001, por municipios: 177



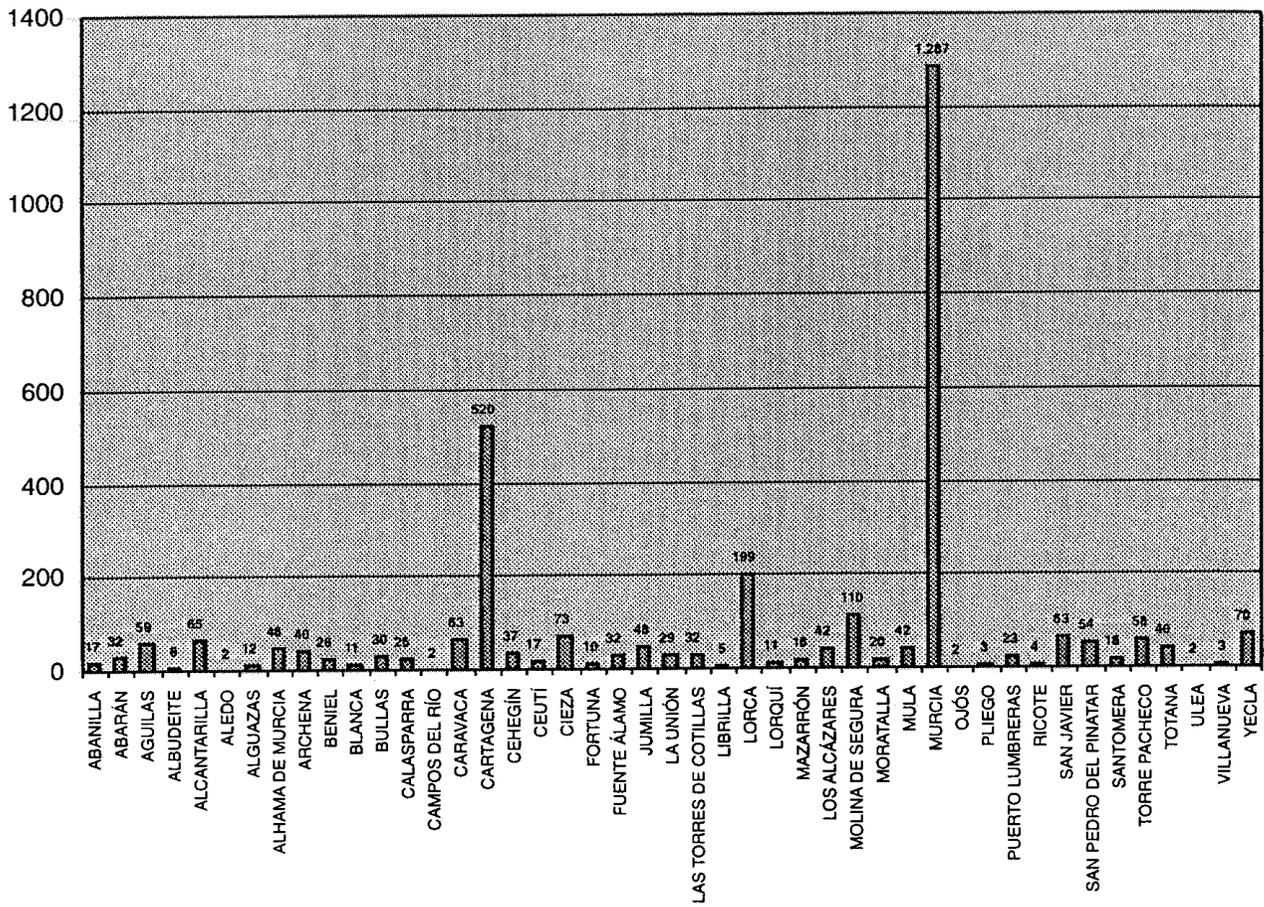
2. Expedientes abiertos en 2001, por tipo de centro: 177



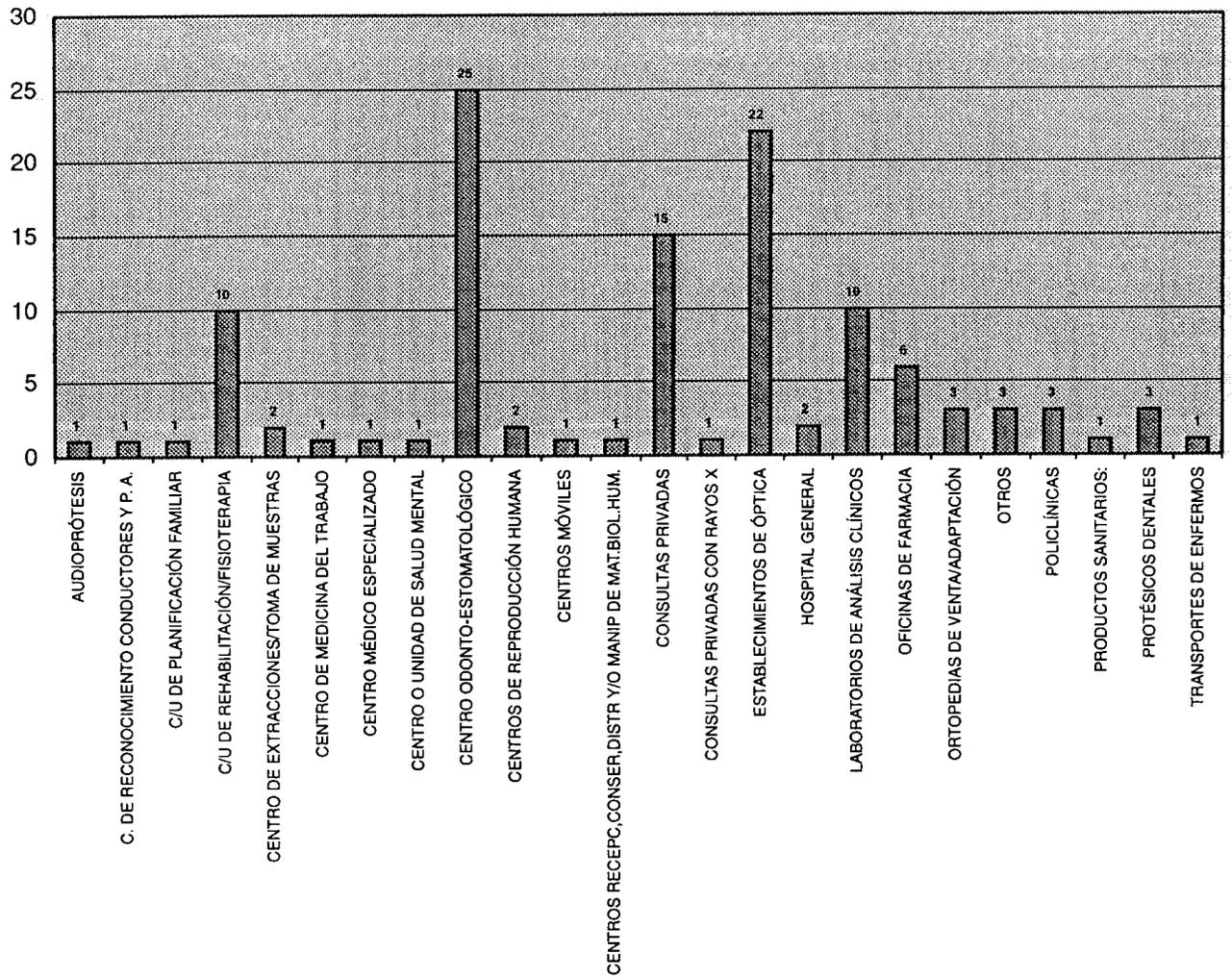
3. Expedientes abiertos, incluidas las bajas, entre 1991 y 2001, por tipo de centro: 3.309



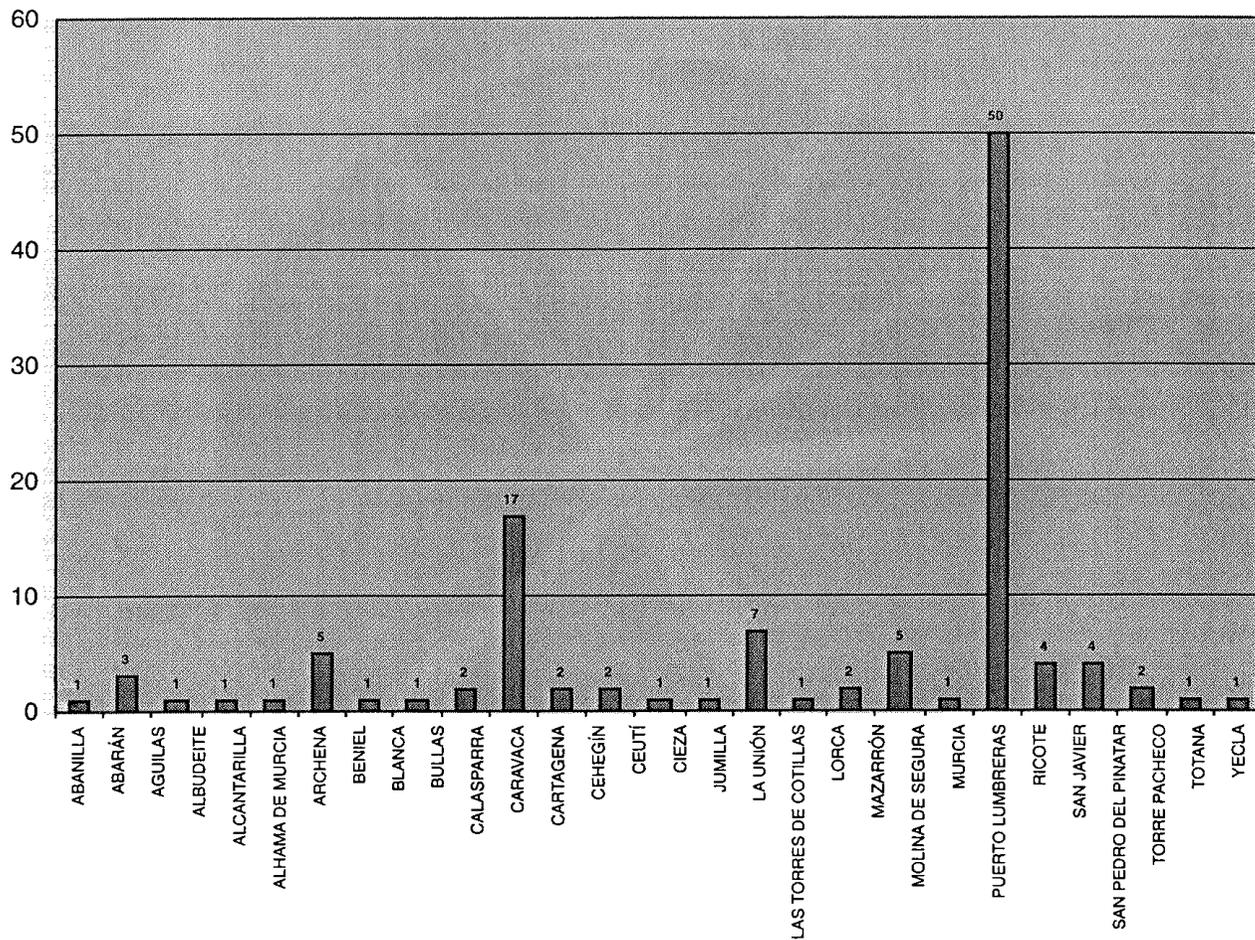
4. Expedientes abiertos, incluidas las bajas, entre 1991 y 2001, por municipios: 3.309



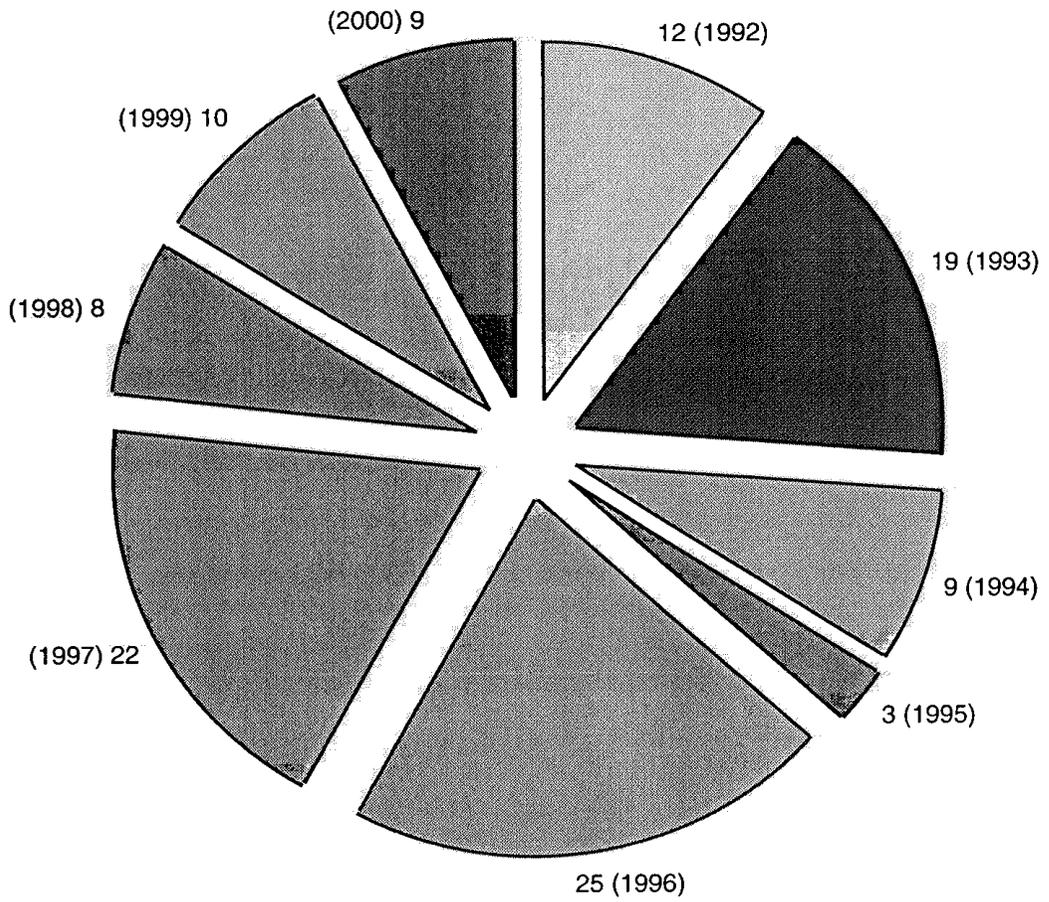
5. Expedientes cerrados en 2001, por tipo de centro: 117



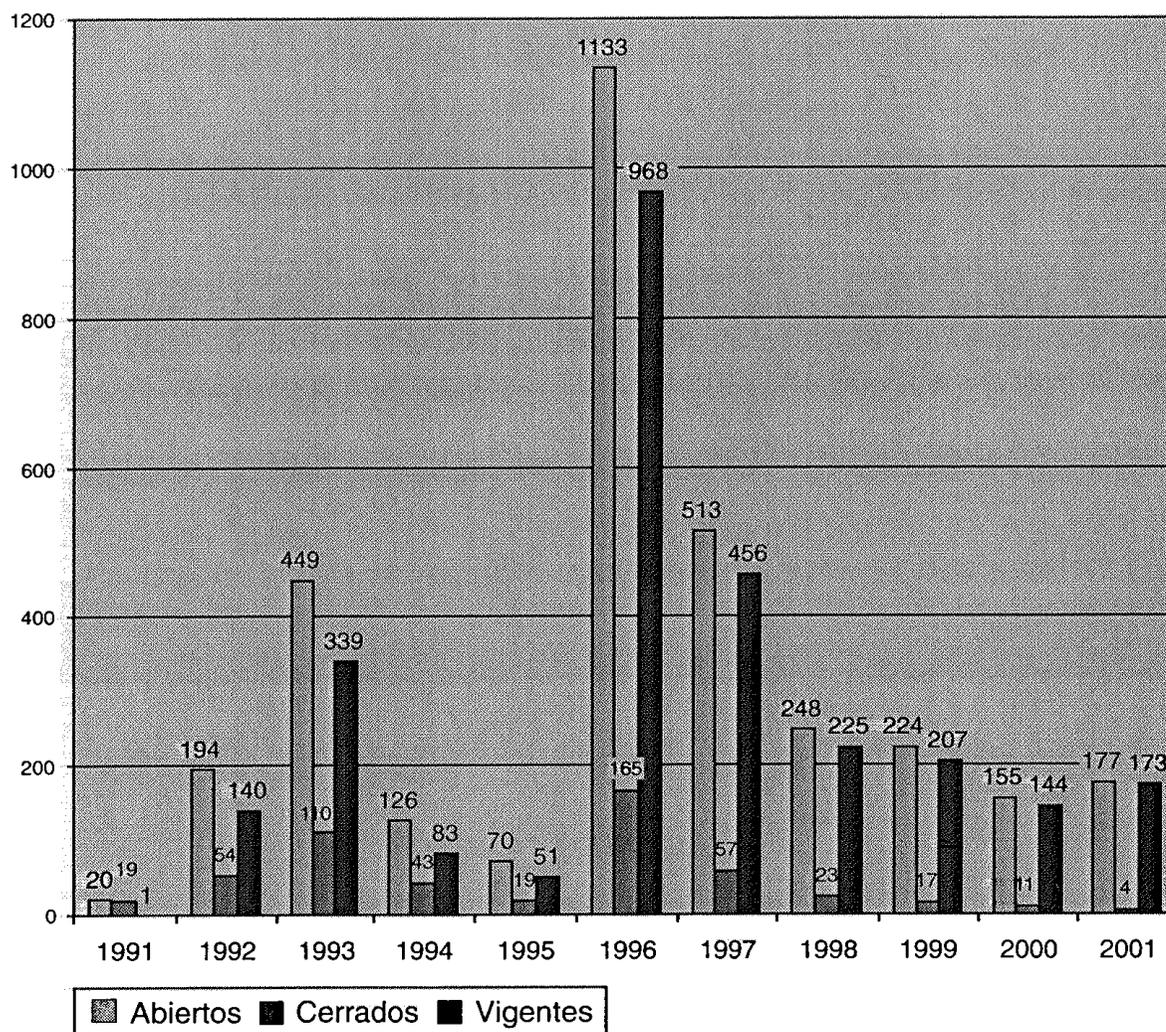
6. Expedientes cerrados en 2001, por municipios: 117



7. Expedientes cerrados en 2001, según año de apertura del expediente: 117



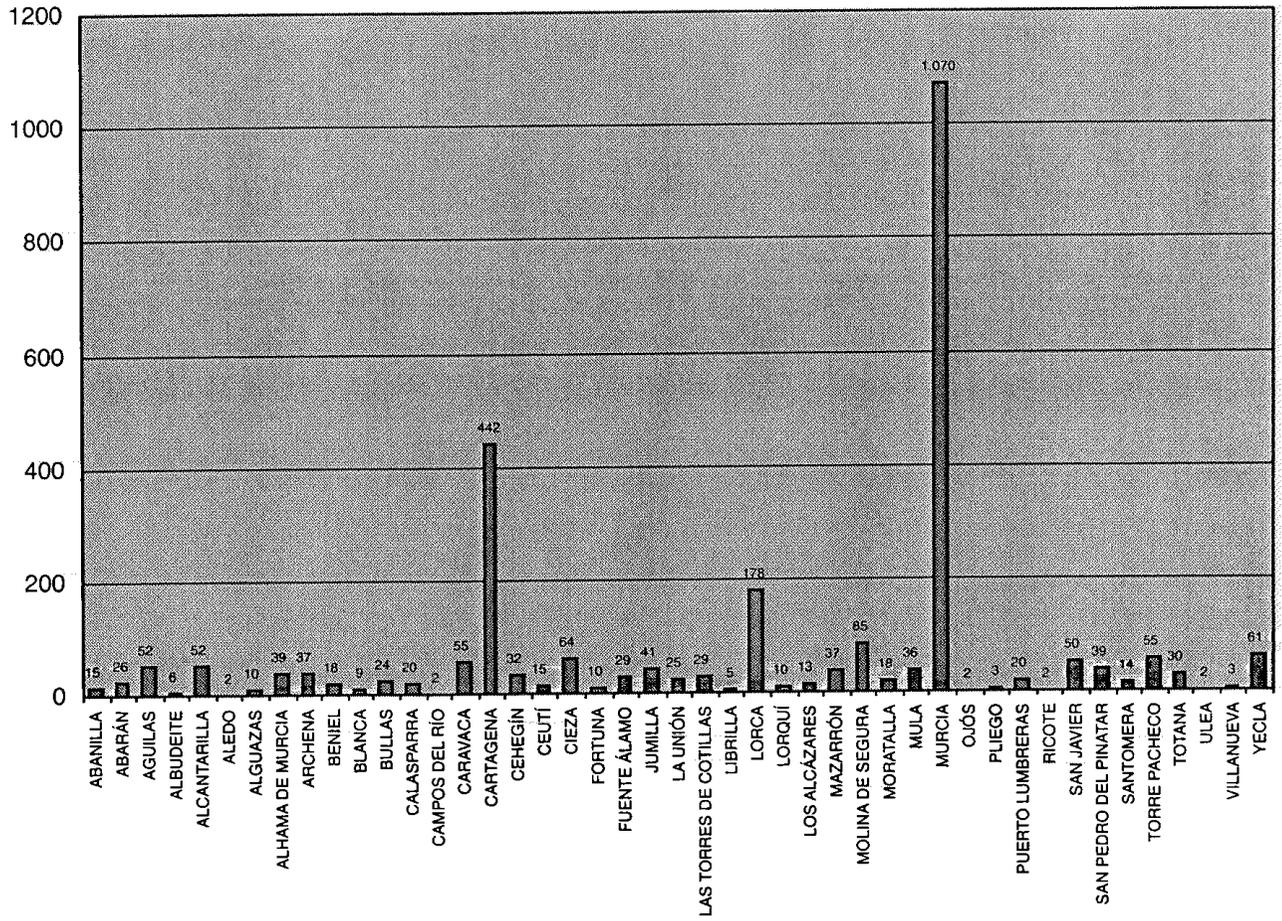
8. Situación de exptes. a 31/12/01, por años



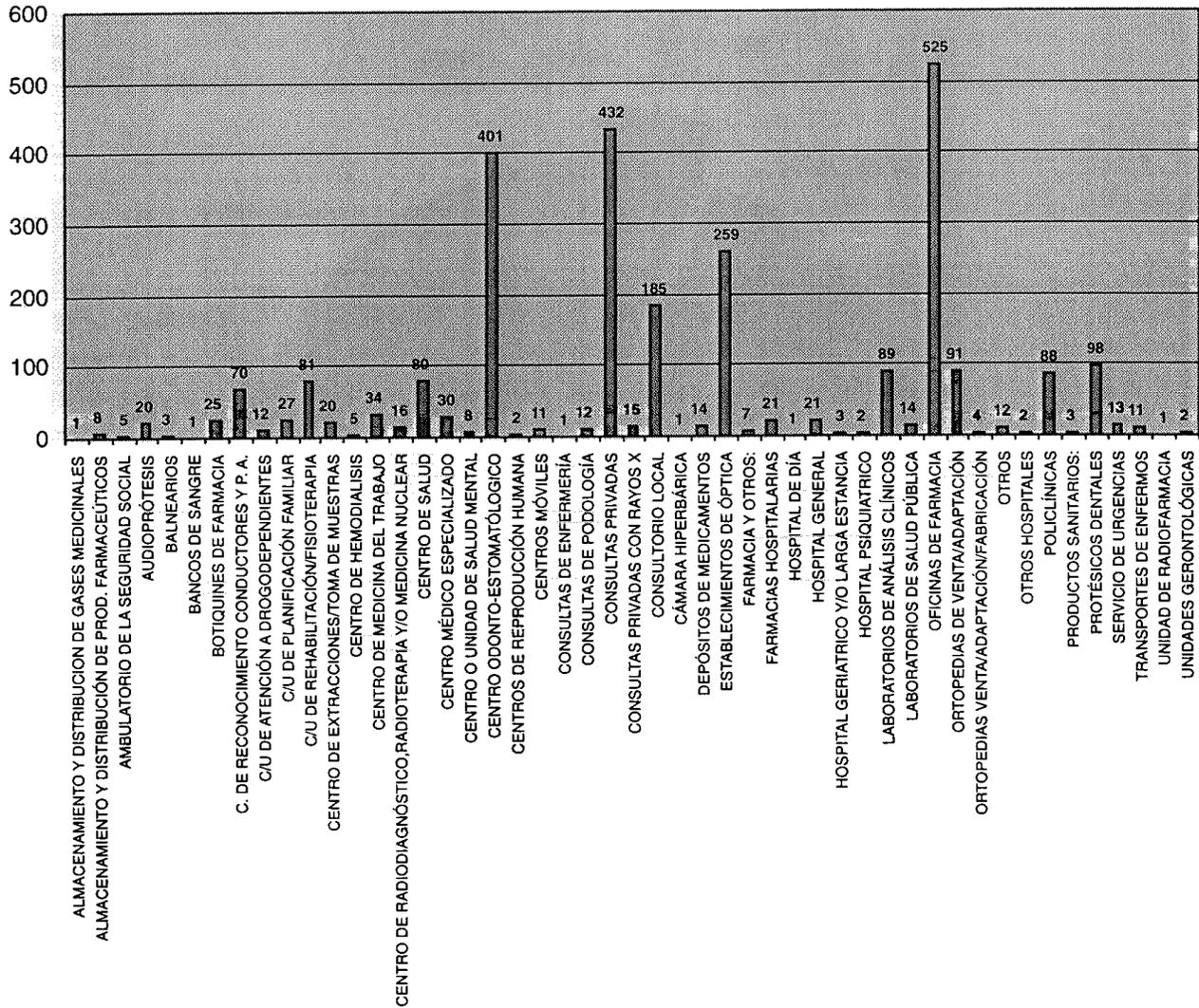
Situación de exptes. a 31/12/01, por años

	Abiertos	Cerrados	Vigentes
1991	20	19	1
1992	194	54	140
1993	449	110	339
1994	126	43	83
1995	70	19	51
1996	1.133	165	968
1997	513	57	456
1998	248	23	225
1999	224	17	207
2000	155	11	144
2001	177	4	173
Total	3.309	522	2.787

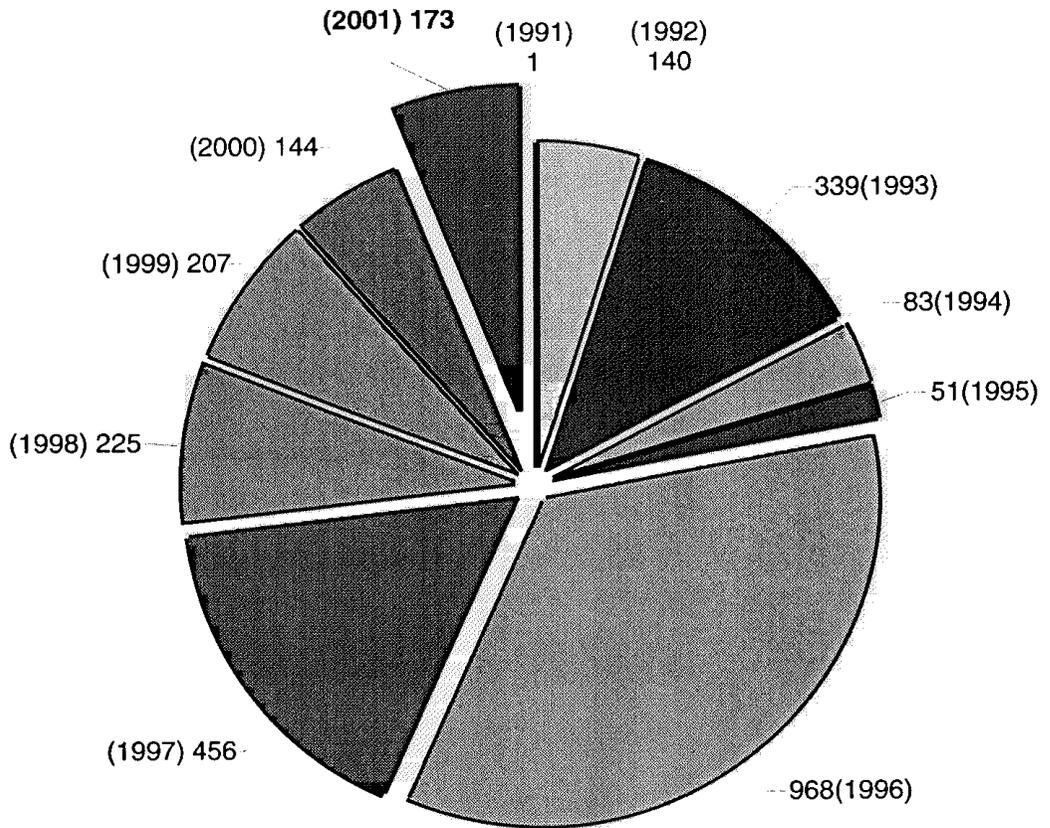
9. Expedientes vigentes en 2001, por municipios: 2.787



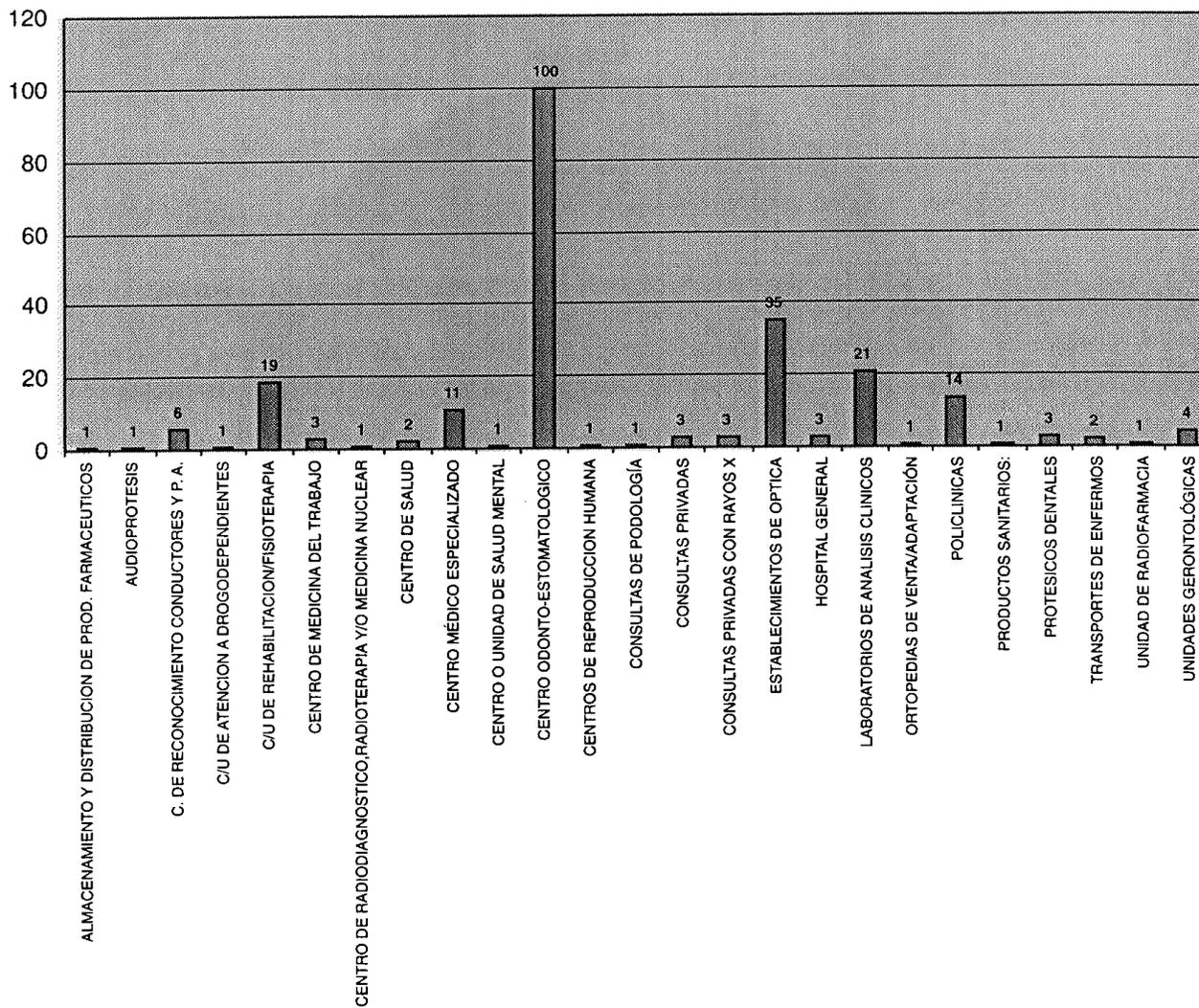
10. Expedientes vigentes en 2001, por tipo de centro: 2.787



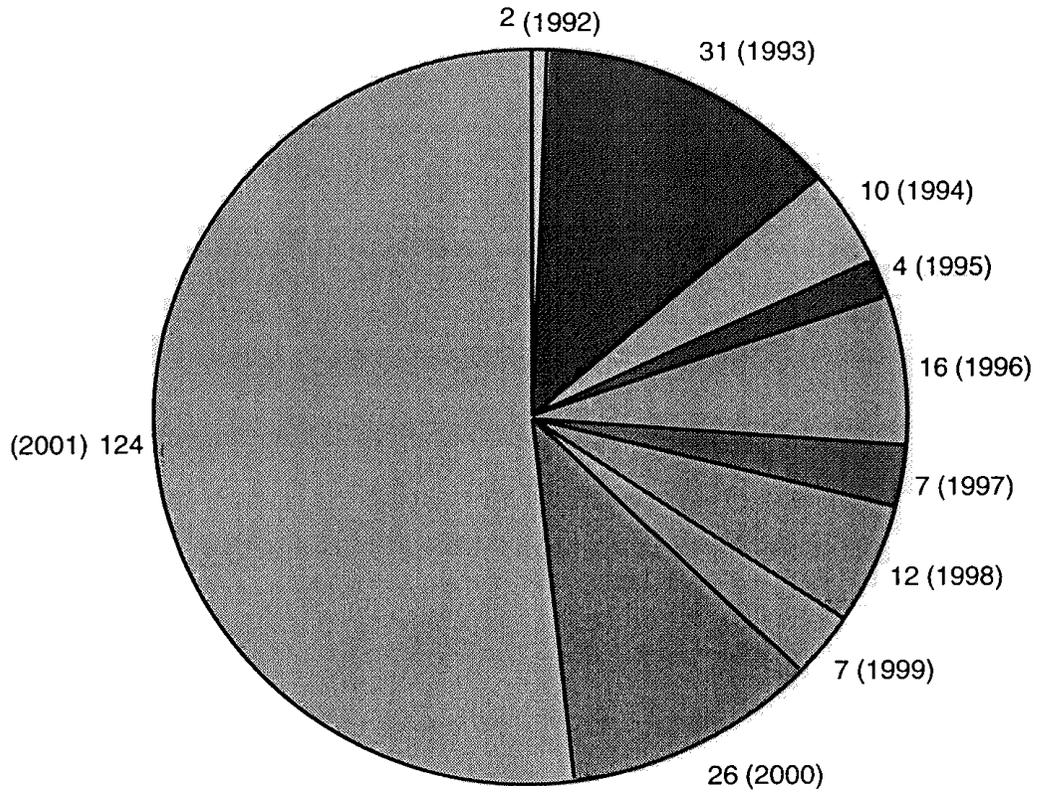
11. Expedientes vigentes a 31/12/01, por año de apertura: 2.787



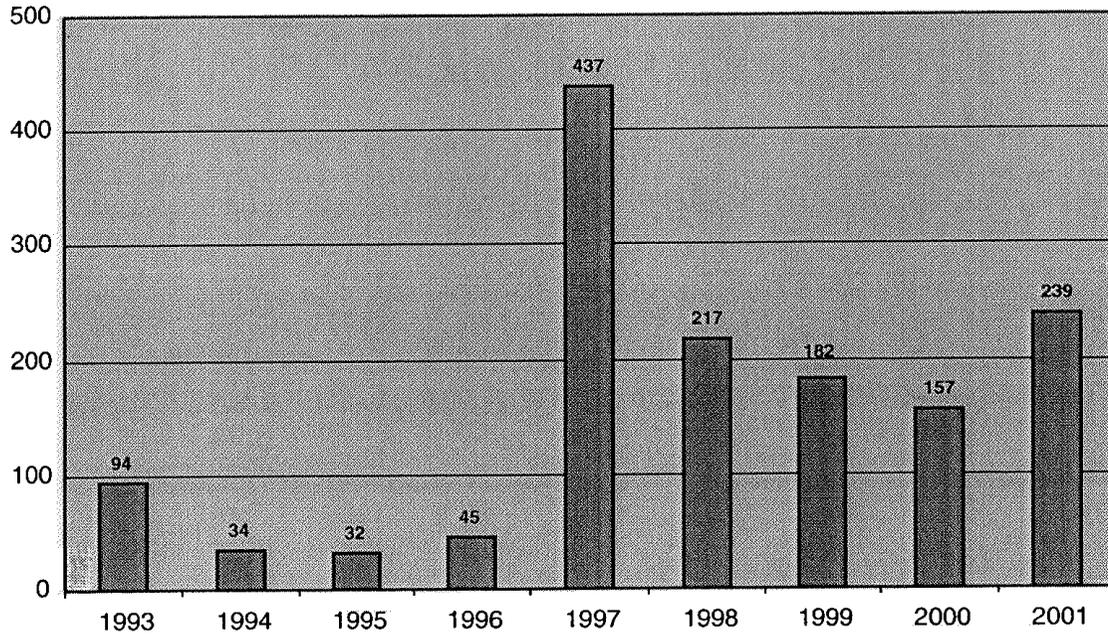
12. Informes solicitados al Servicio de Obras en 2001, por tipo de centro: 239



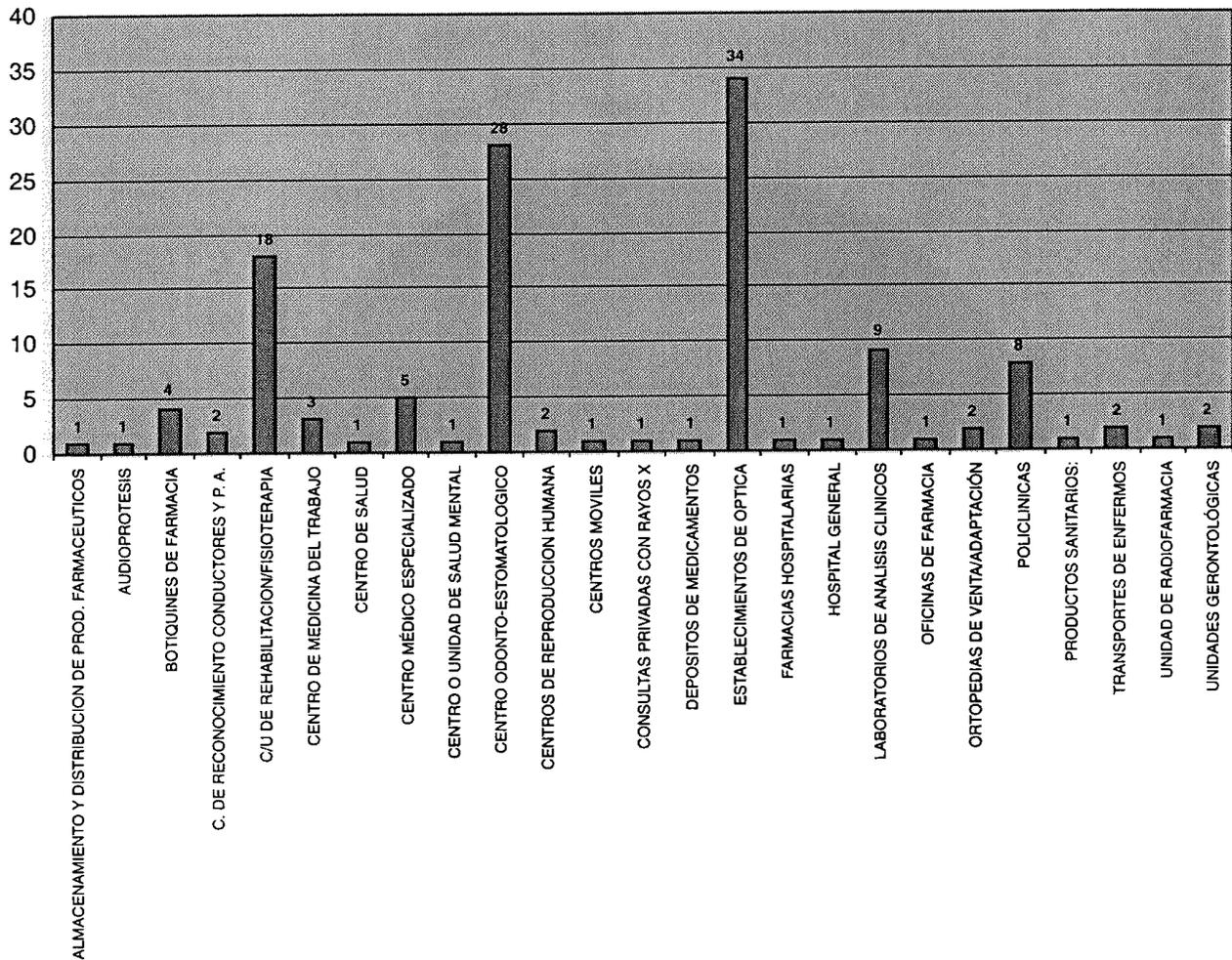
**13. Informes solicitados al Servicio de Obras en 2001,
por año de apertura del expediente: 239**



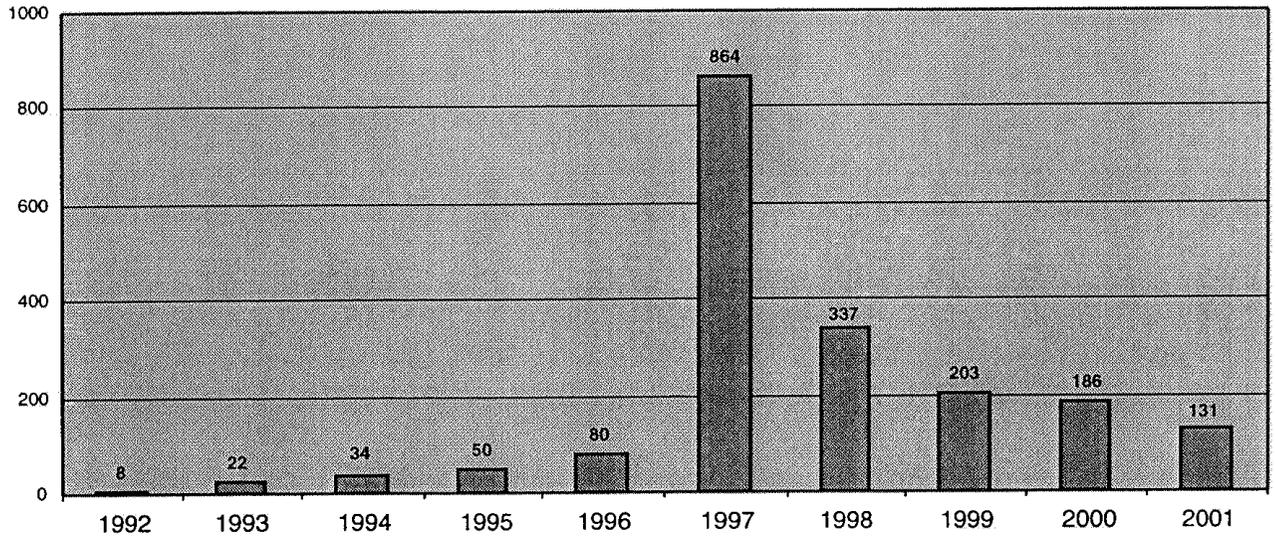
14. Informes solicitados al Servicio de Obras entre 1993 y 2001: 1.437



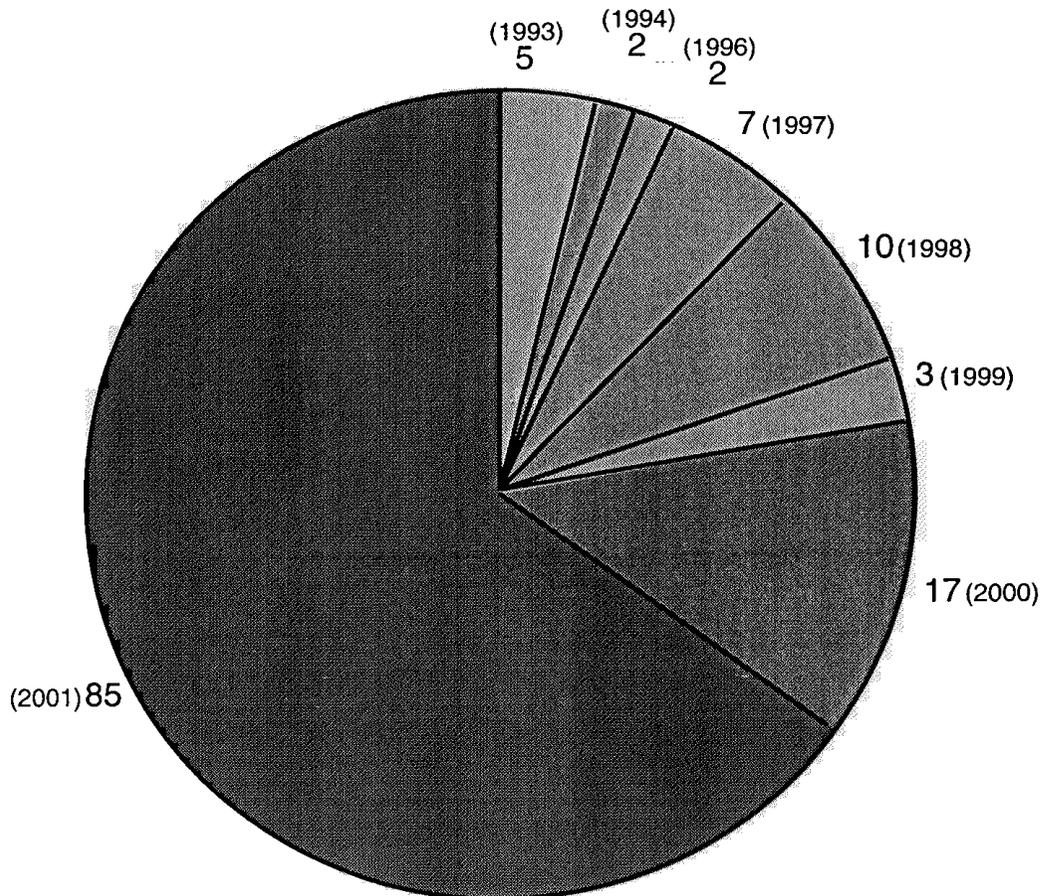
15. Autorizaciones Previas (RAP) concedidas en 2001, por tipo de centro: 131



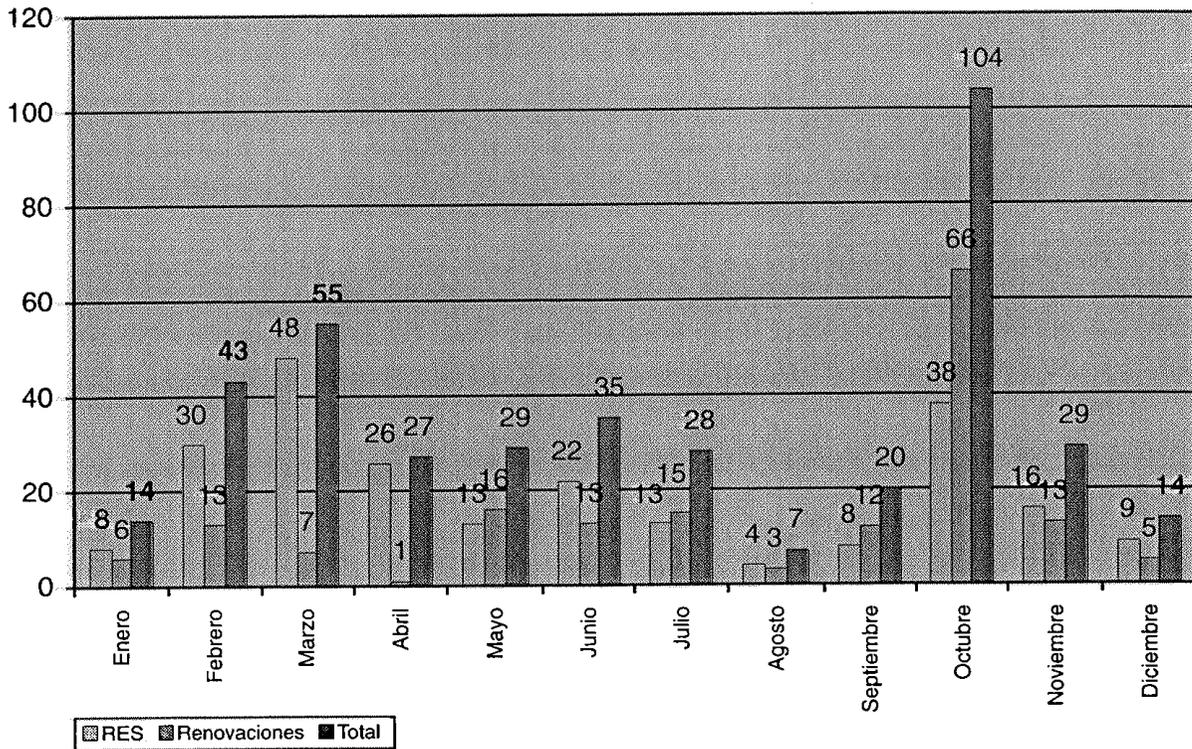
16. Autorizaciones Previas (RAP) concedidas entre 1991 y 2001: 1.915



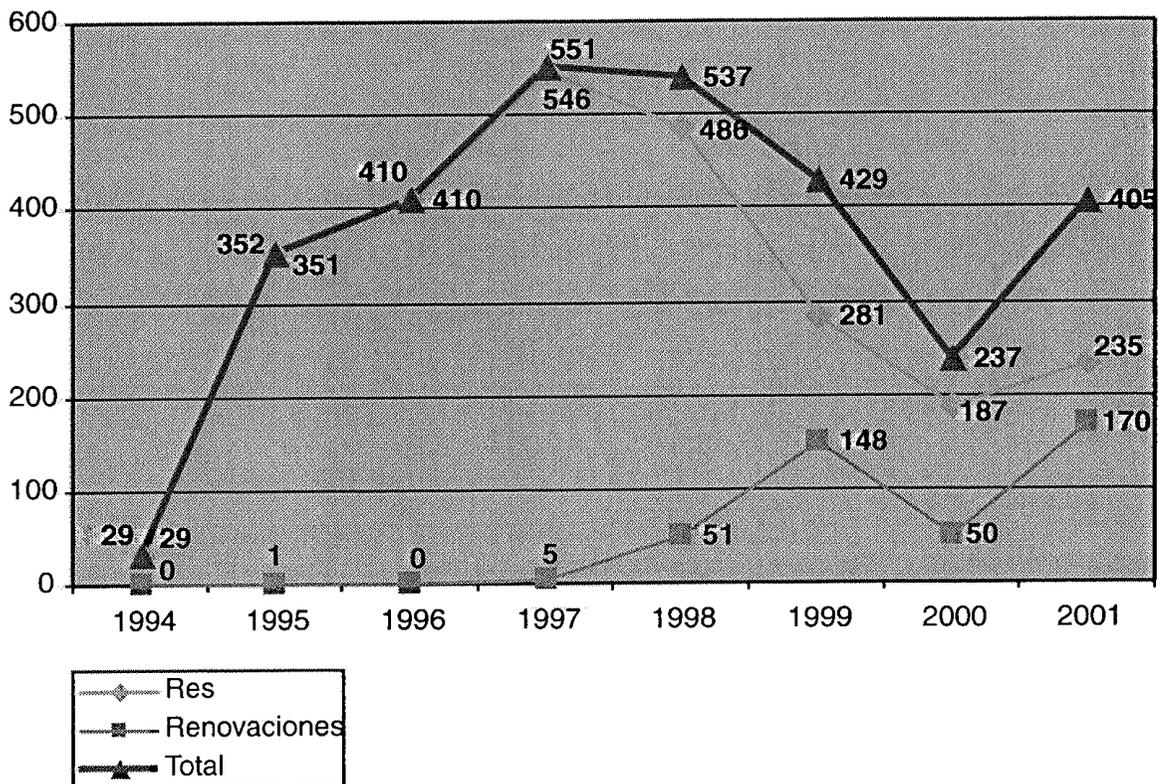
17. Autorizaciones Previas (RAP) concedidas en 2001, por año de apertura del expediente: 131



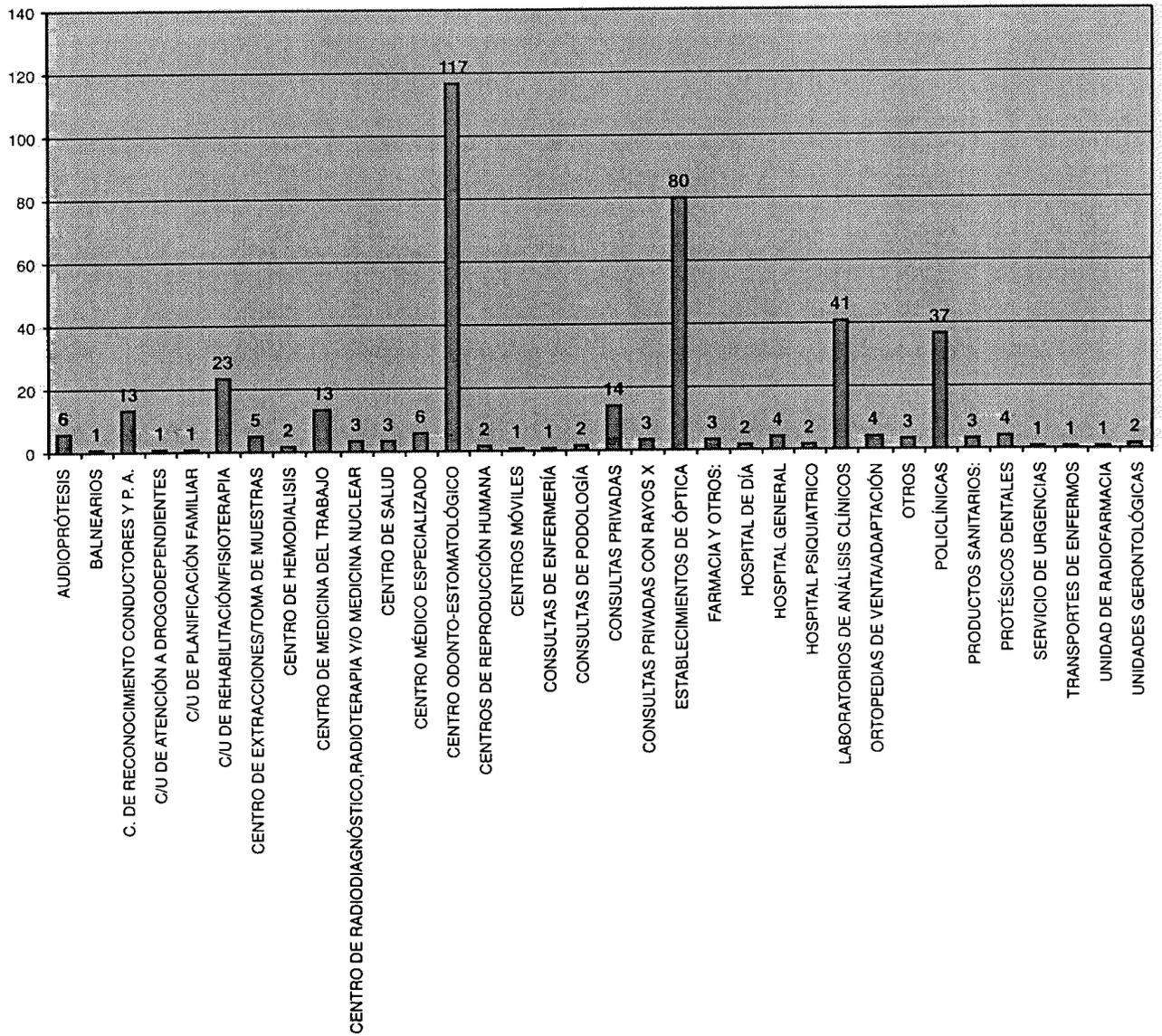
18. Inspecciones 2001, por meses:
Res (235), Renovaciones (170), Total (405)



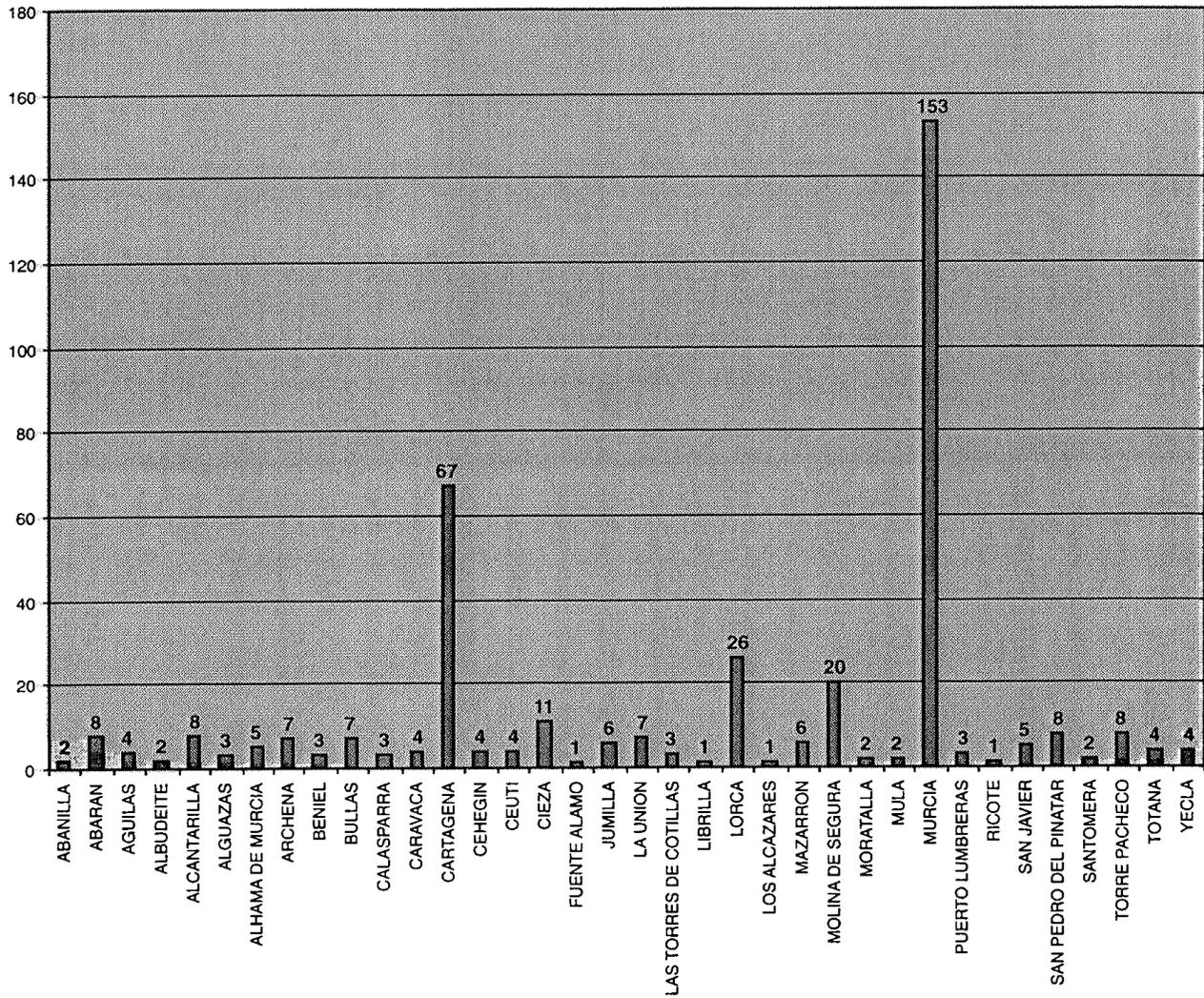
19. Inspecciones desde 1994 a 2001, por años:
Res (2.525), Renovaciones (425), Total (2.950)



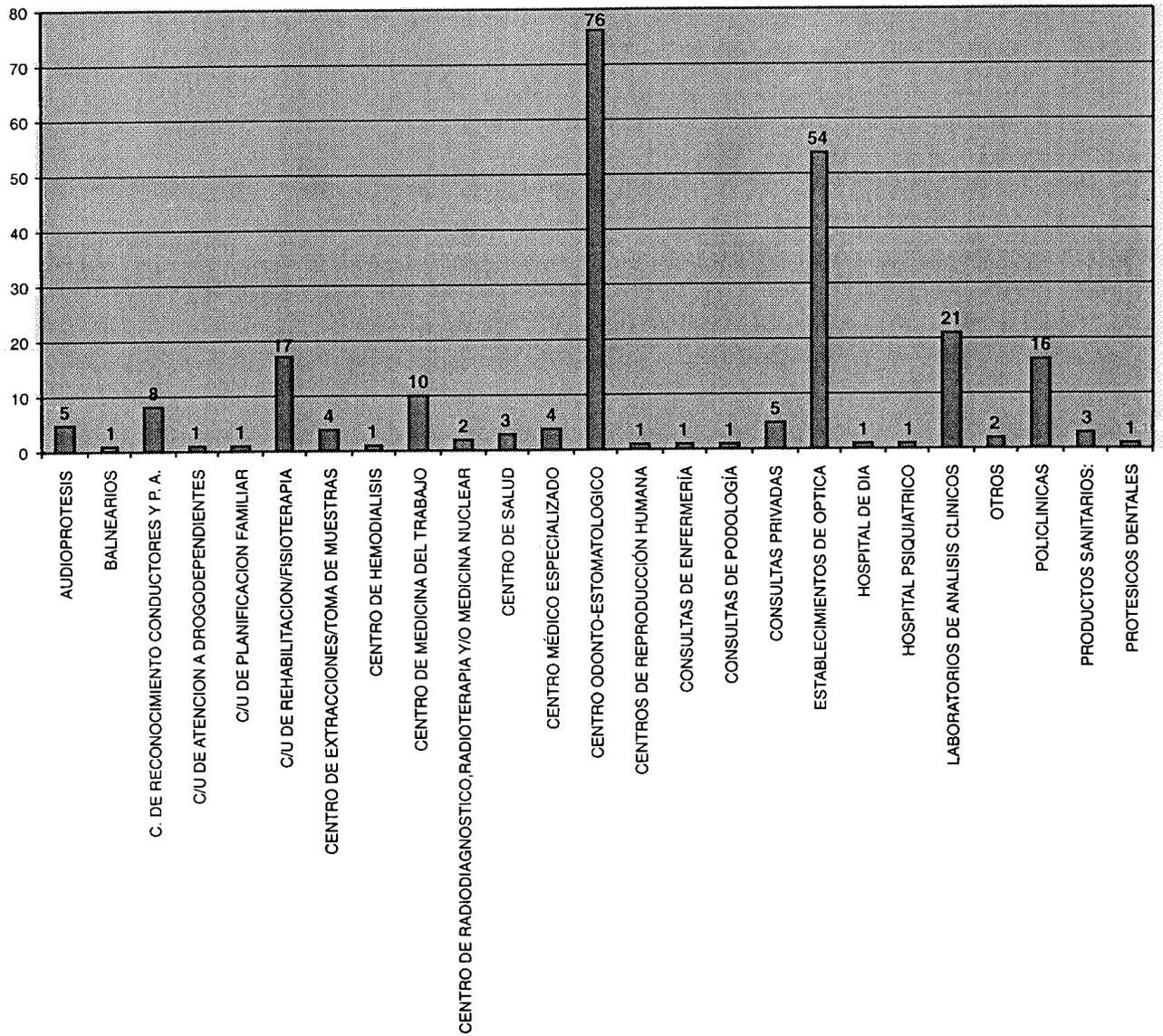
20. Inspecciones 2001, por tipo de centro: 405

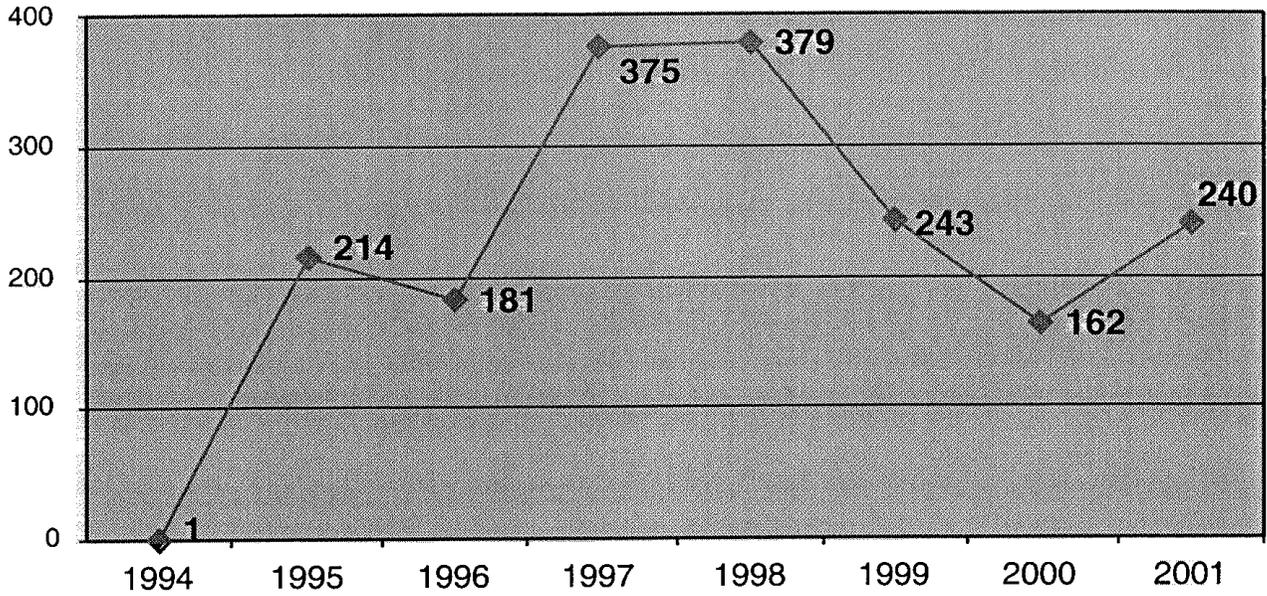
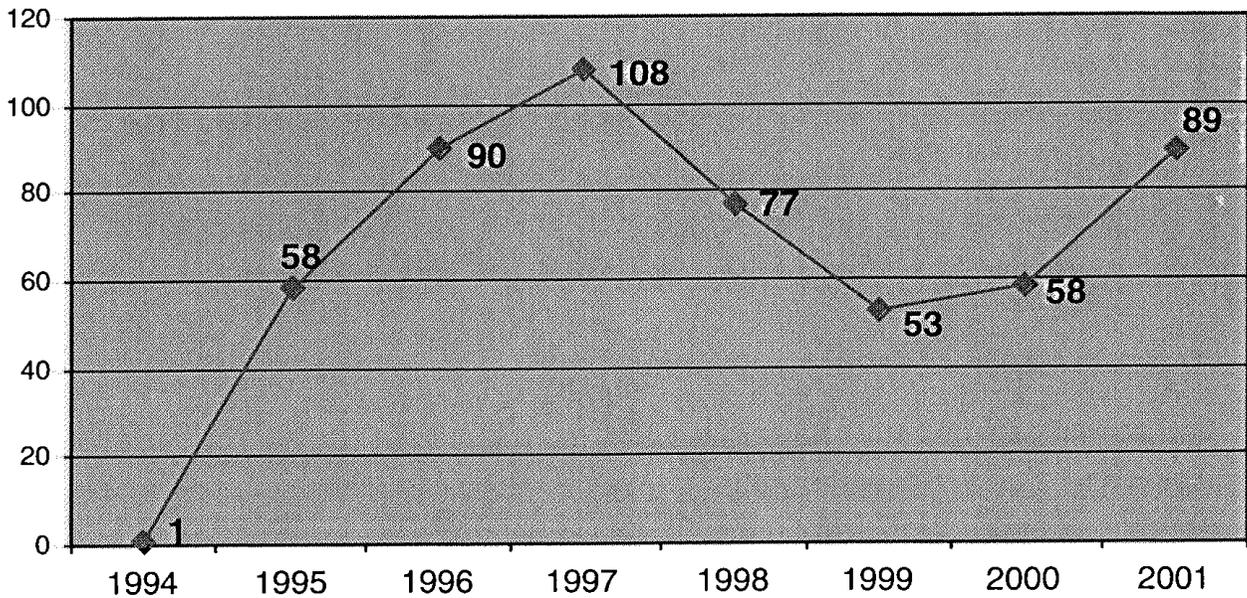


21. Inspecciones 2001, por municipios: 405

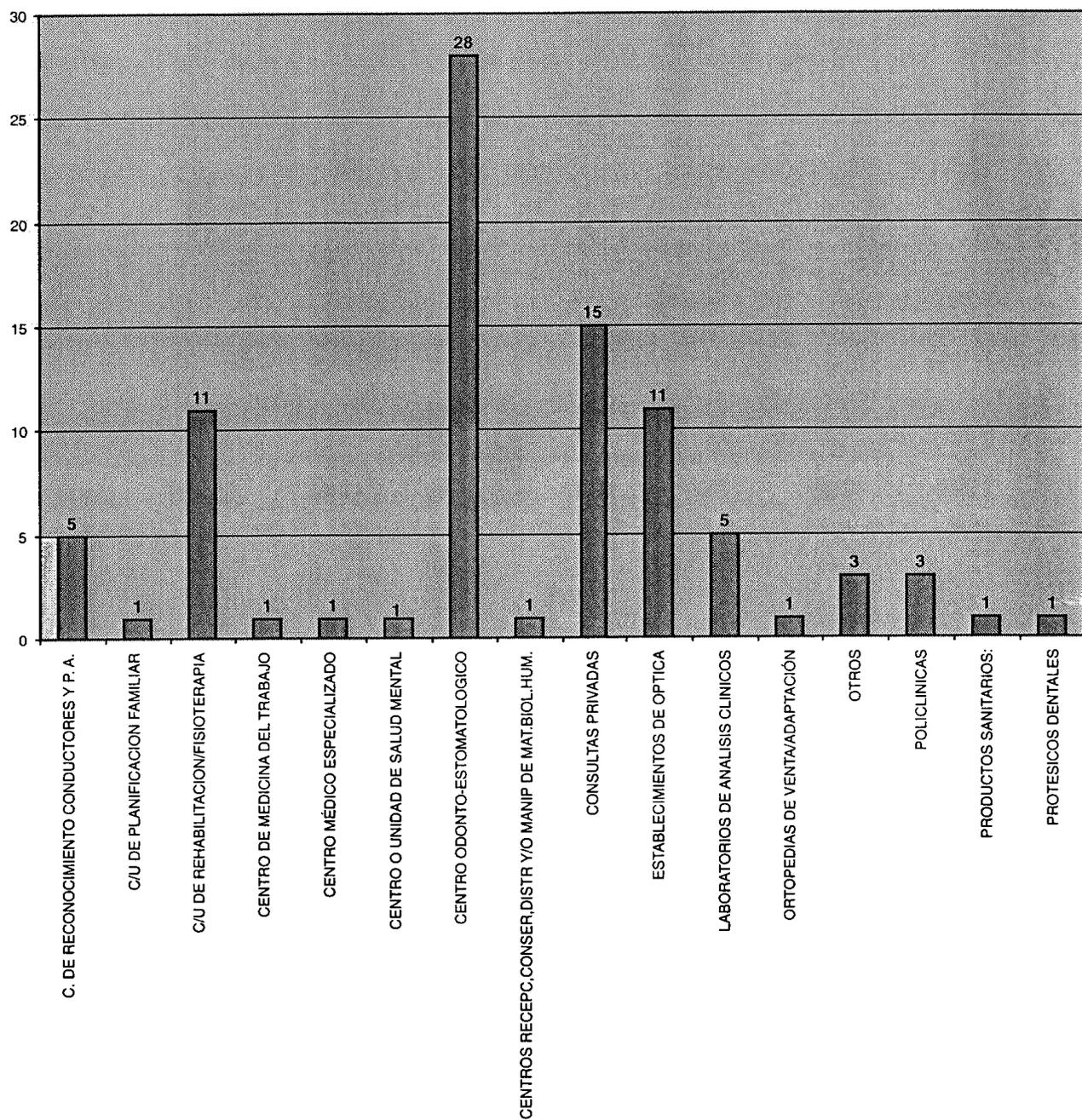


22. Informes de inspección 2001, por tipo de centro: 240

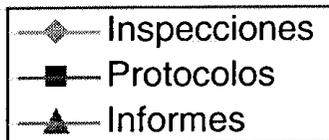
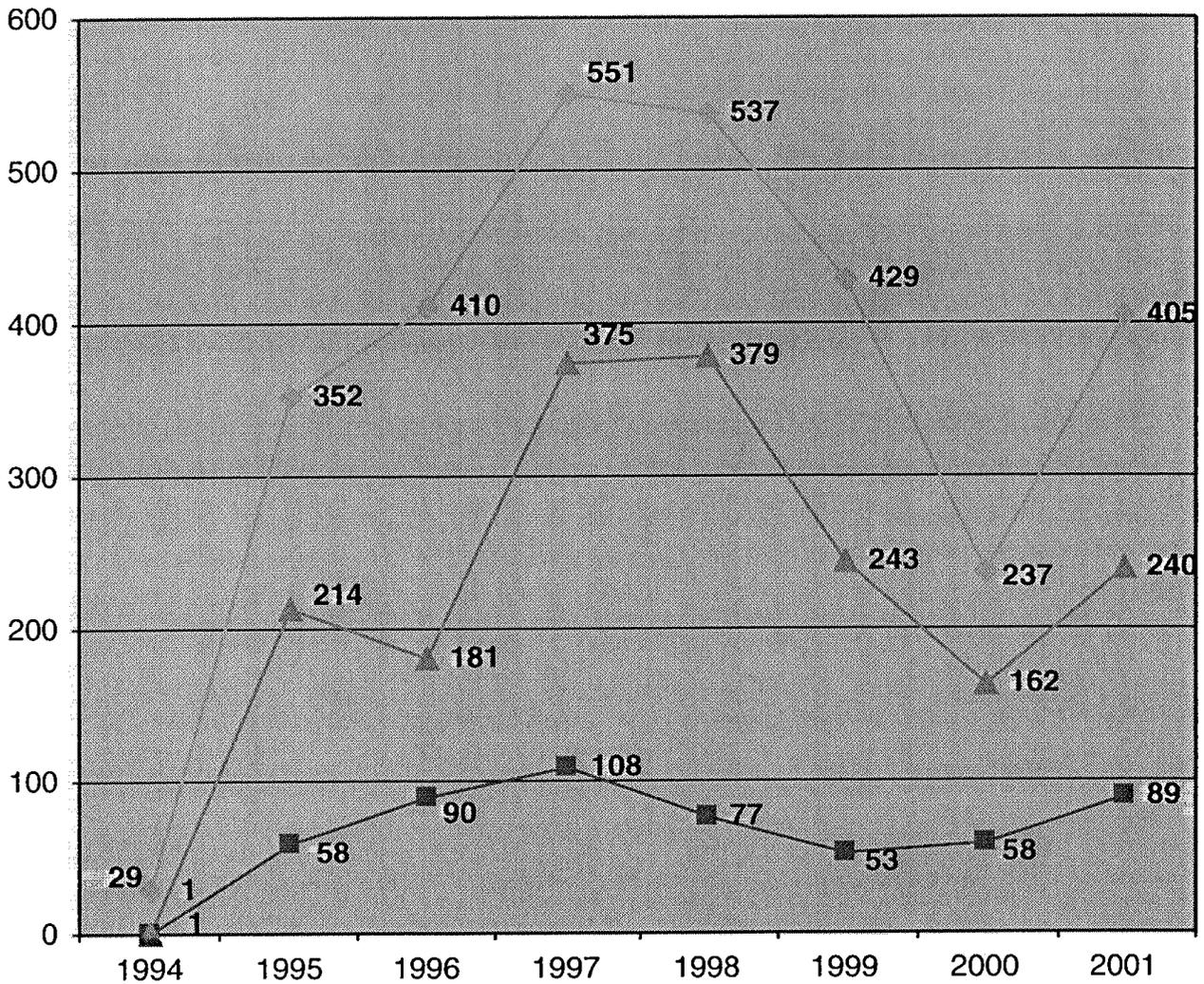


23. Informes de inspección, 1994 a 2001, por años: 1.795**24. Protocolos de inspección, 1994 a 2001, por años: 534**

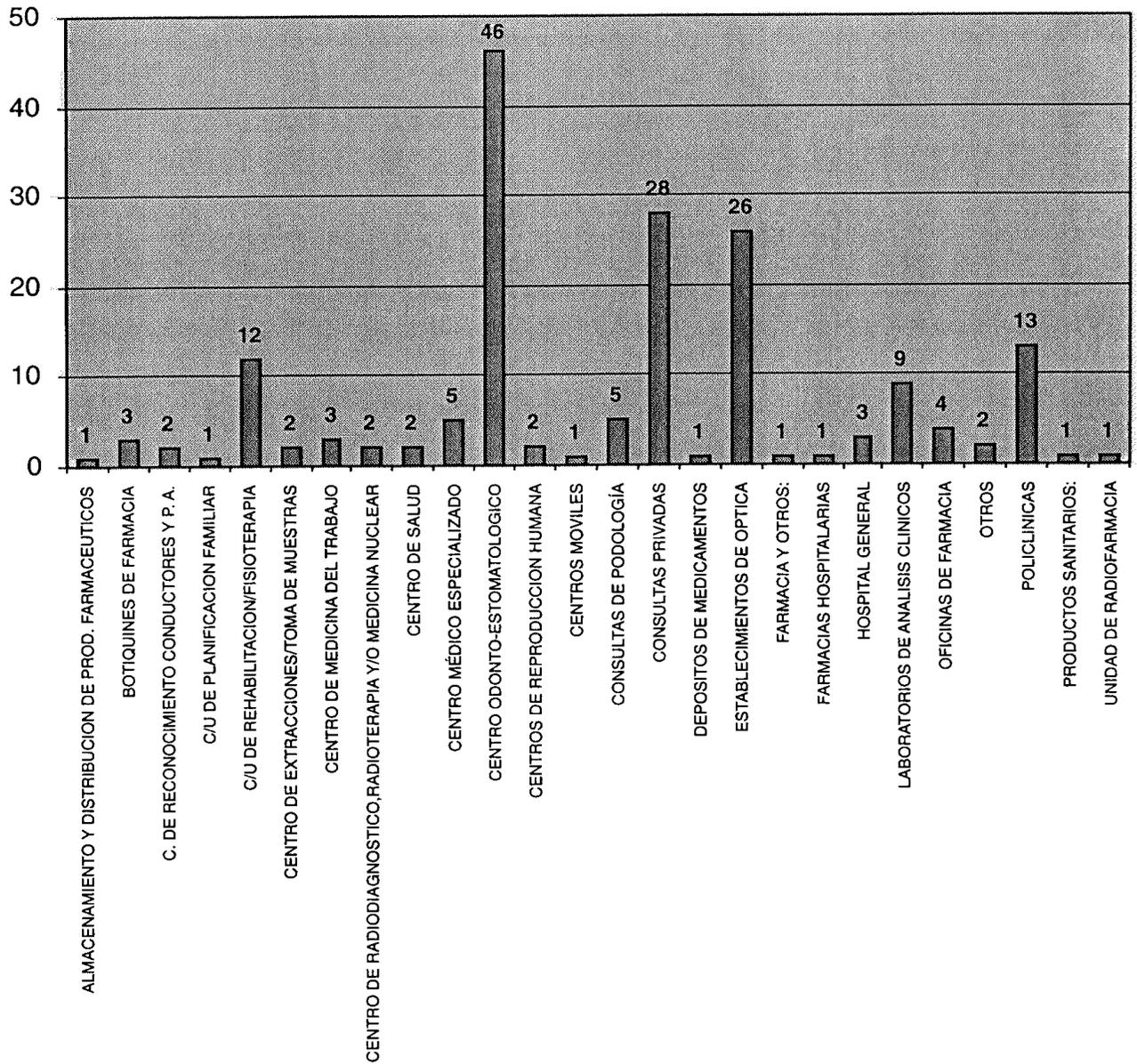
25. Protocolos de inspección 2001, por tipo de centro: 89



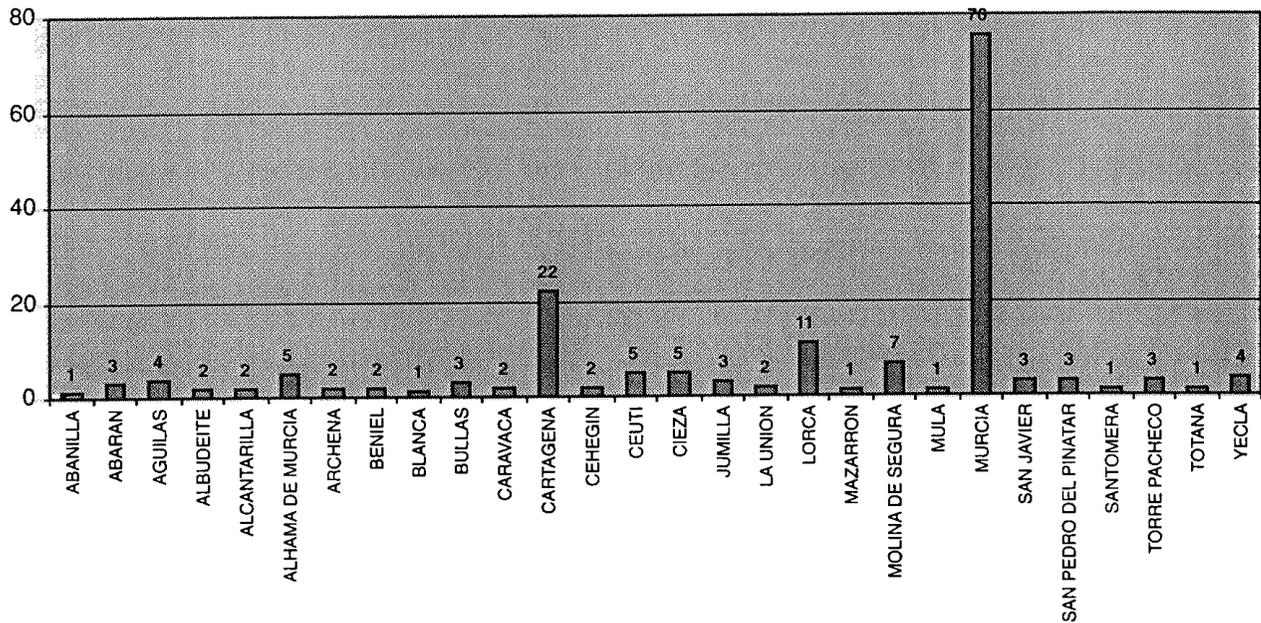
26. Actividad inspectora, desde 1994 a 2001, por años:
Inspecciones (2.950), Protocolos (534), Informes (1.795)



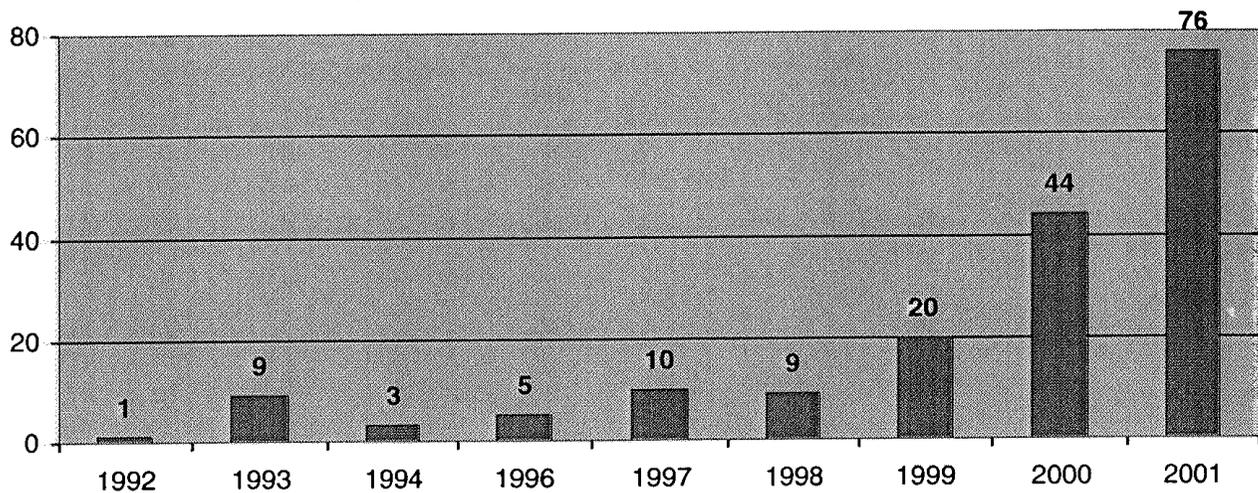
27. Autorizaciones de funcionamiento (RES) concedidas en 2001, por tipo de centro: 177



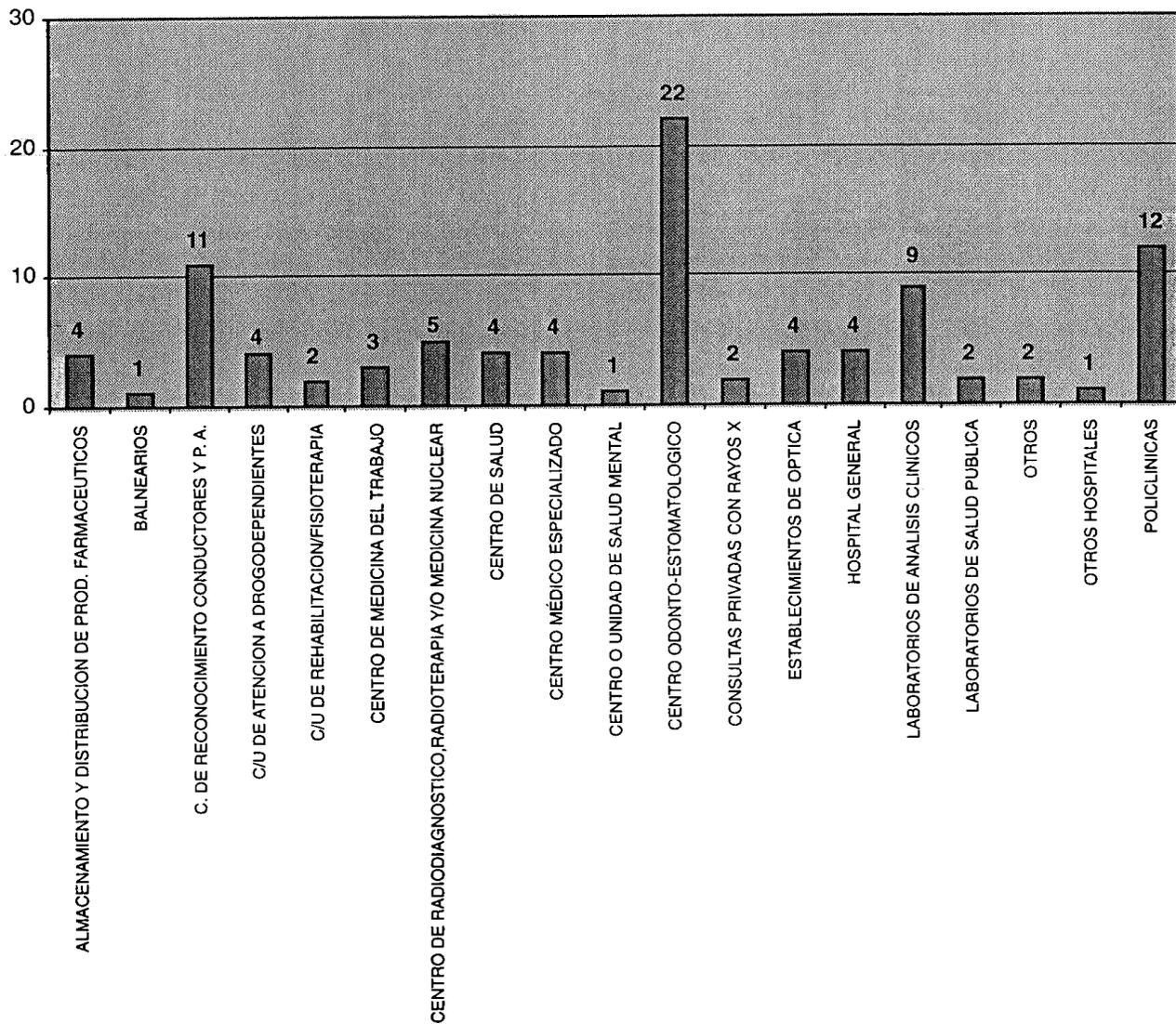
28. Autorizaciones de funcionamiento (RES) concedidas en 2001, por municipios: 177



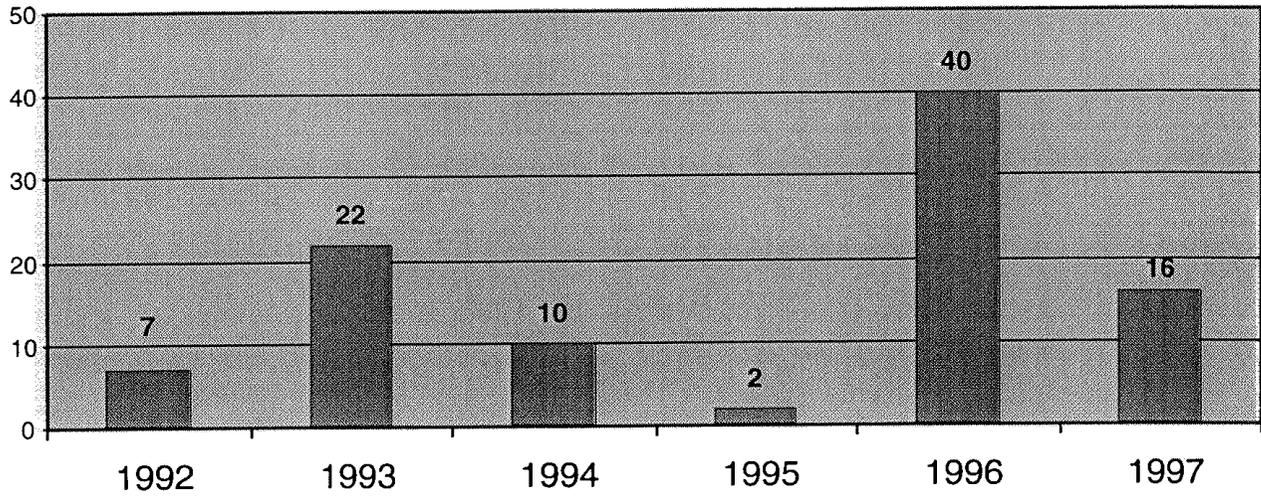
29. Autorizaciones de funcionamiento (RES) concedidas en 2001, por año de apertura del expediente: 177



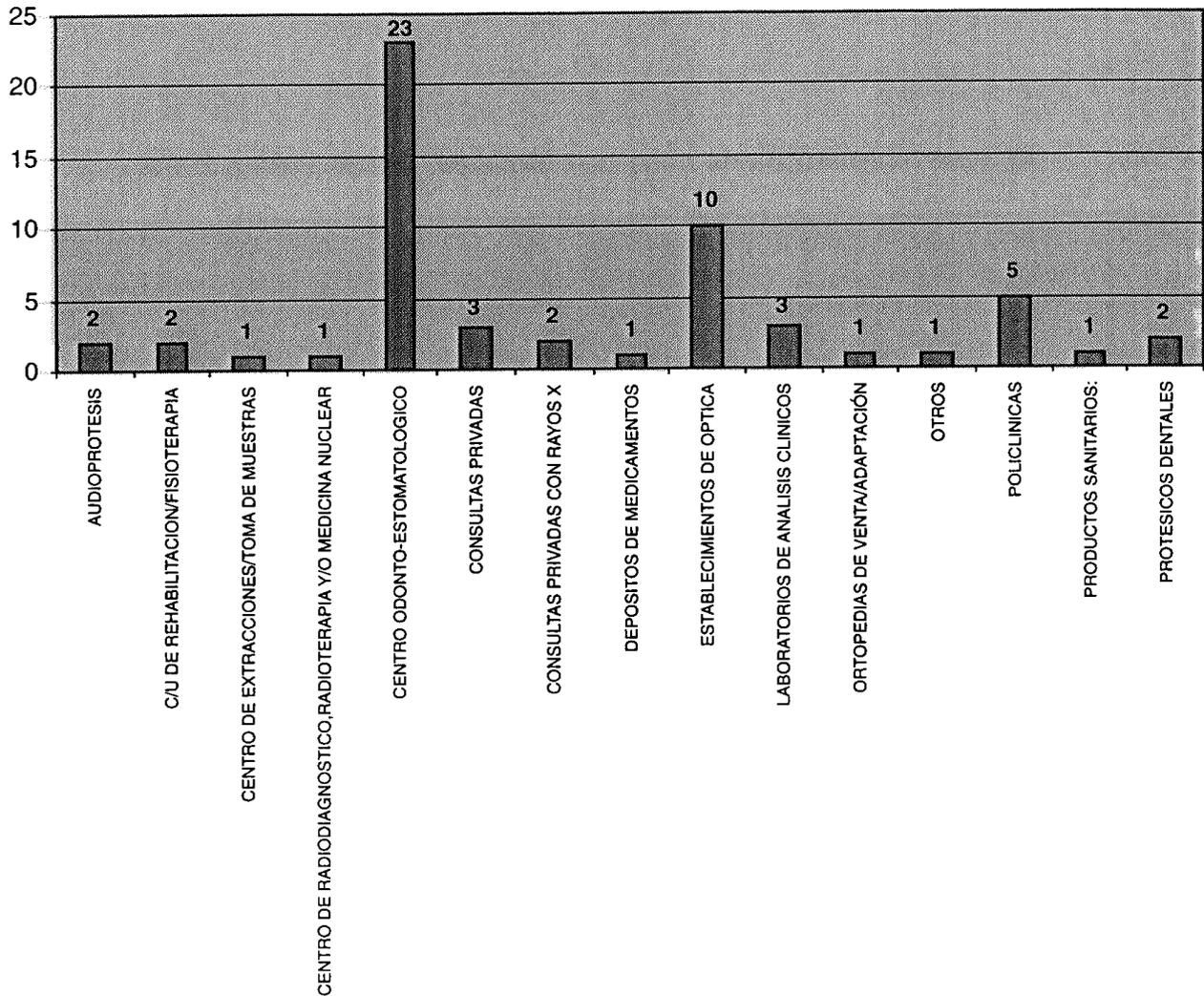
34. Pendientes de renovar la autorización a 31/12/2001, por tipo de centro: 97



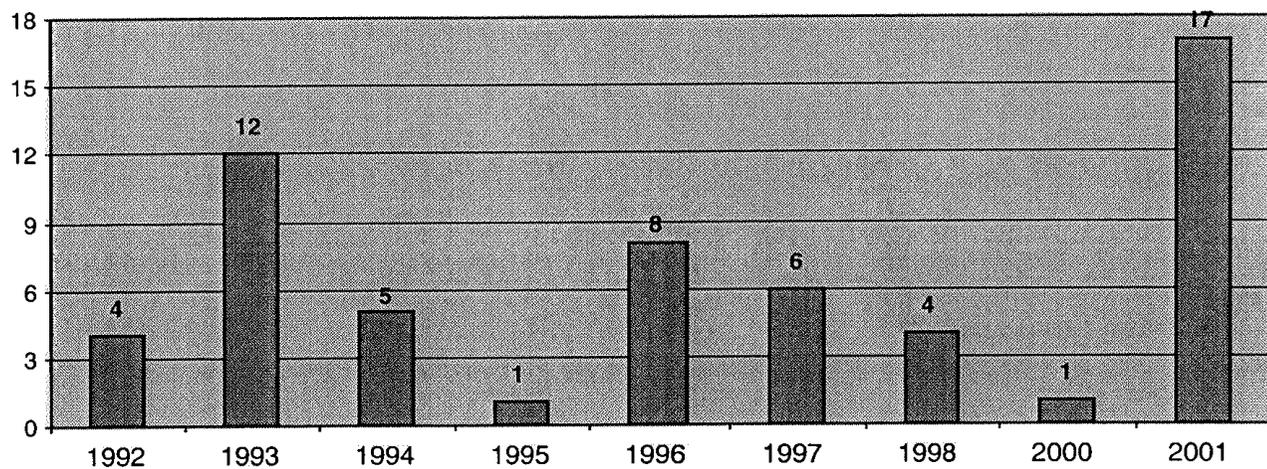
35. Pendientes de renovar la autorización a 31/12/2001, por año de apertura de expediente: 97



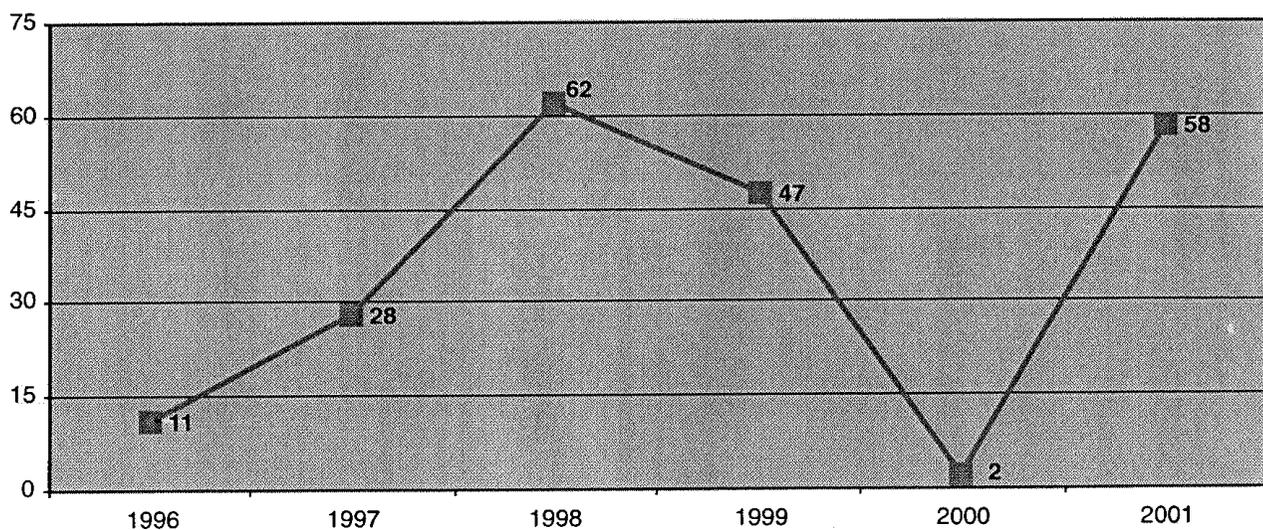
36. Apercibimientos de cese de actividad en 2001, por tipo de centro: 58

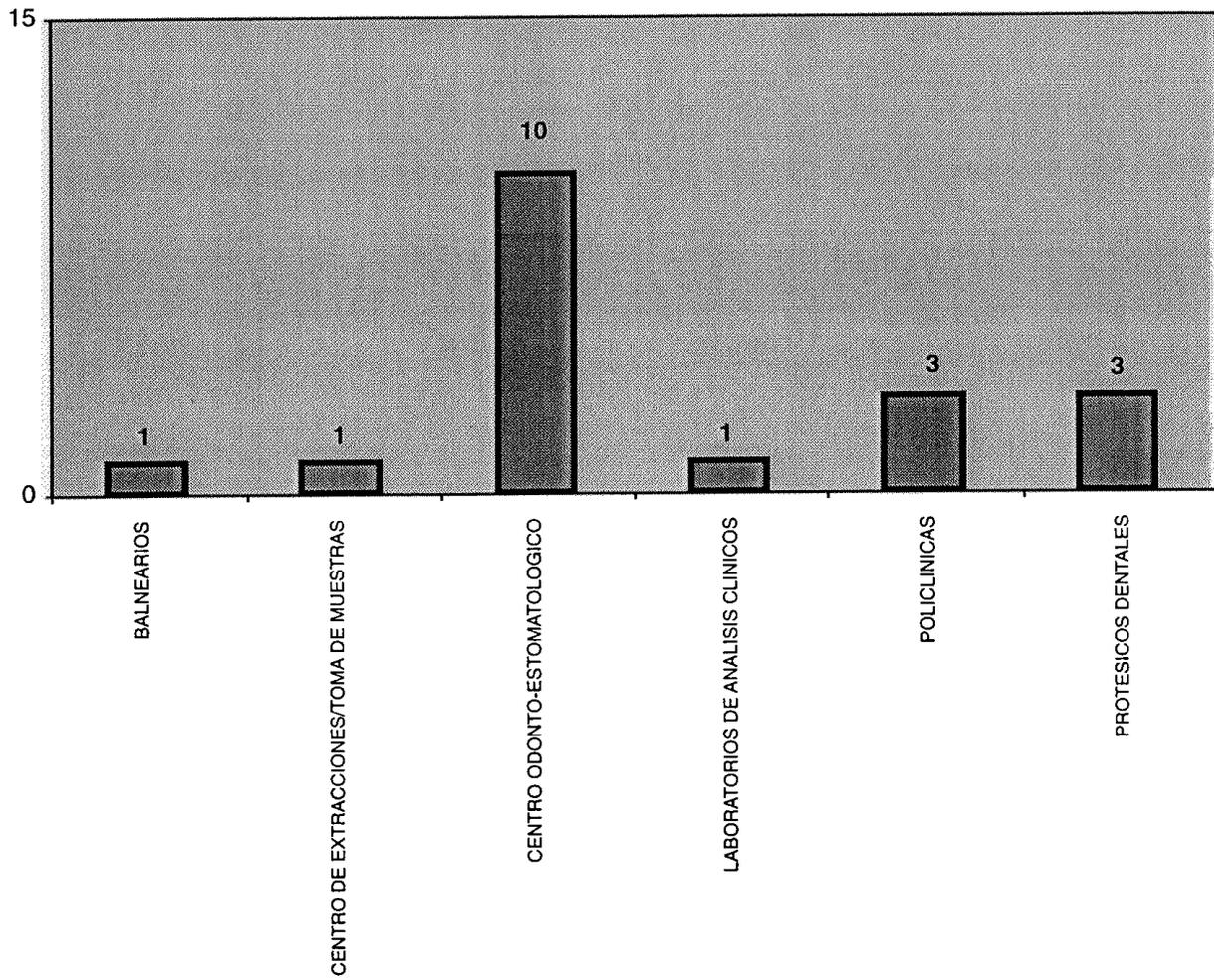
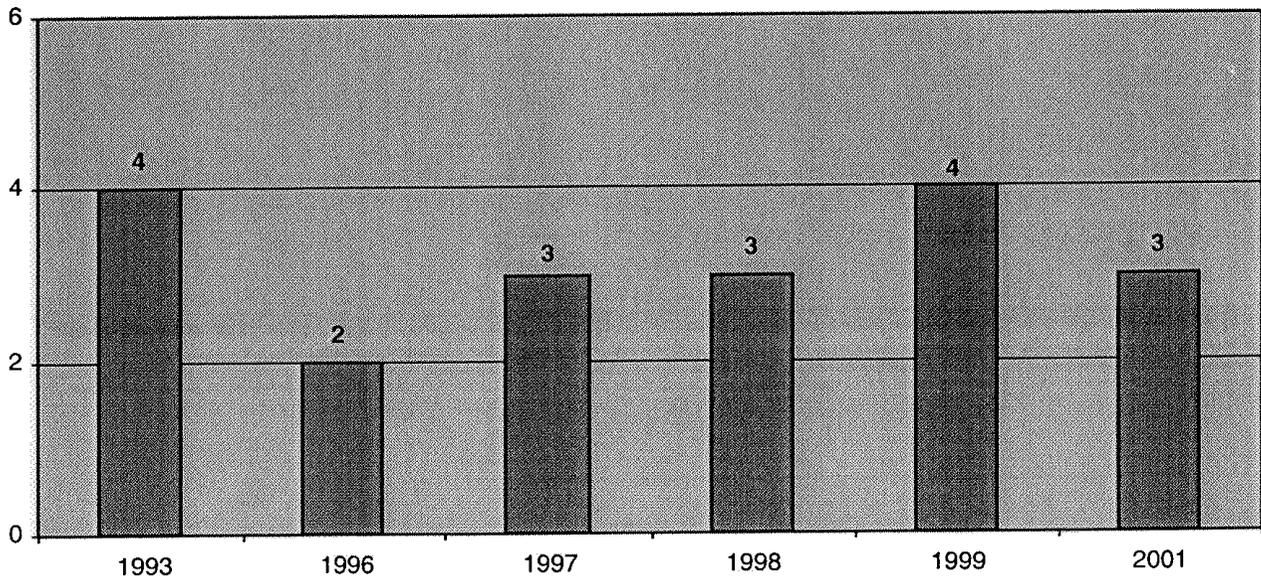


**37. Apercibimientos de cese de actividad en 2001,
por año de apertura del expediente: 58**

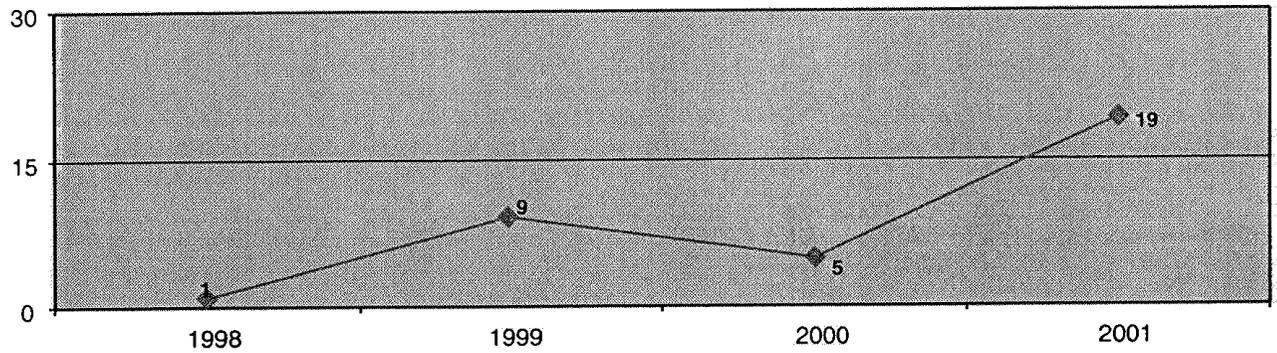


38. Apercibimientos de cese de actividad, desde 1996 a 2001

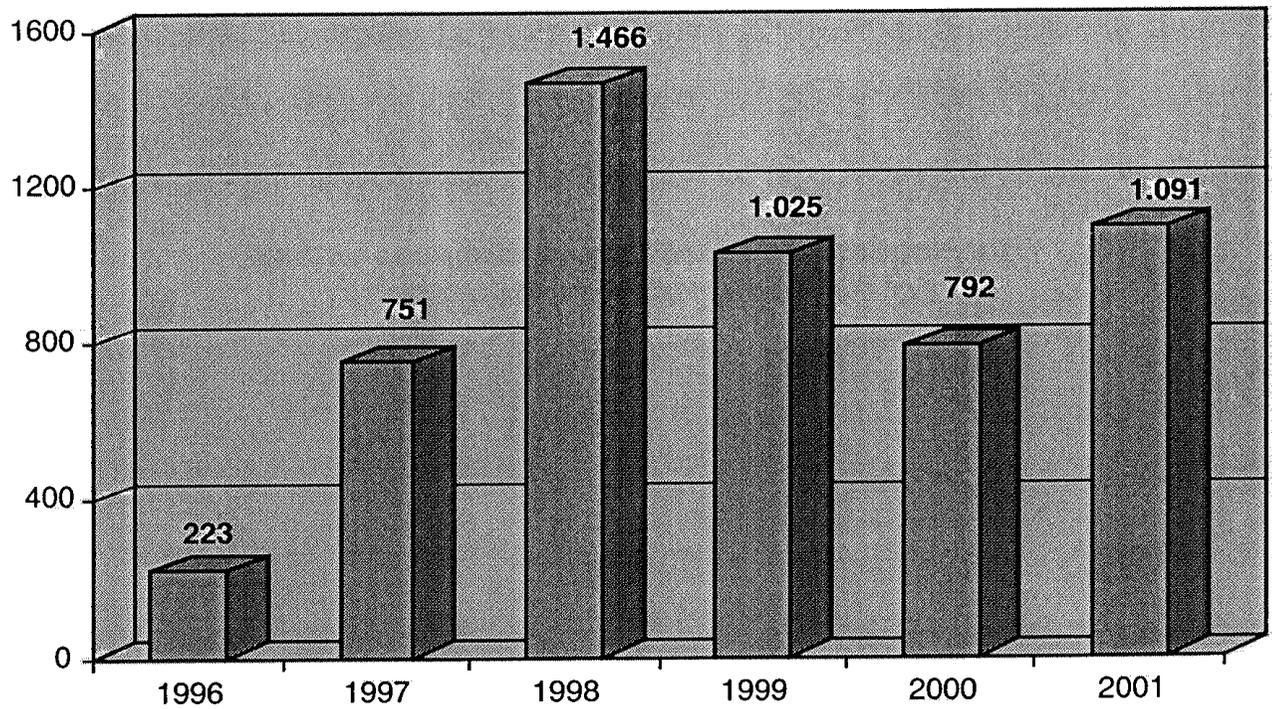


**39. Propuestas de expediente sancionador en 2001,
por tipo de centro: 19****40. Propuestas de expediente sancionador, en 2001,
por año de apertura del expediente: 19**

41. Propuestas de expediente sancionador, desde 1996 a 2001

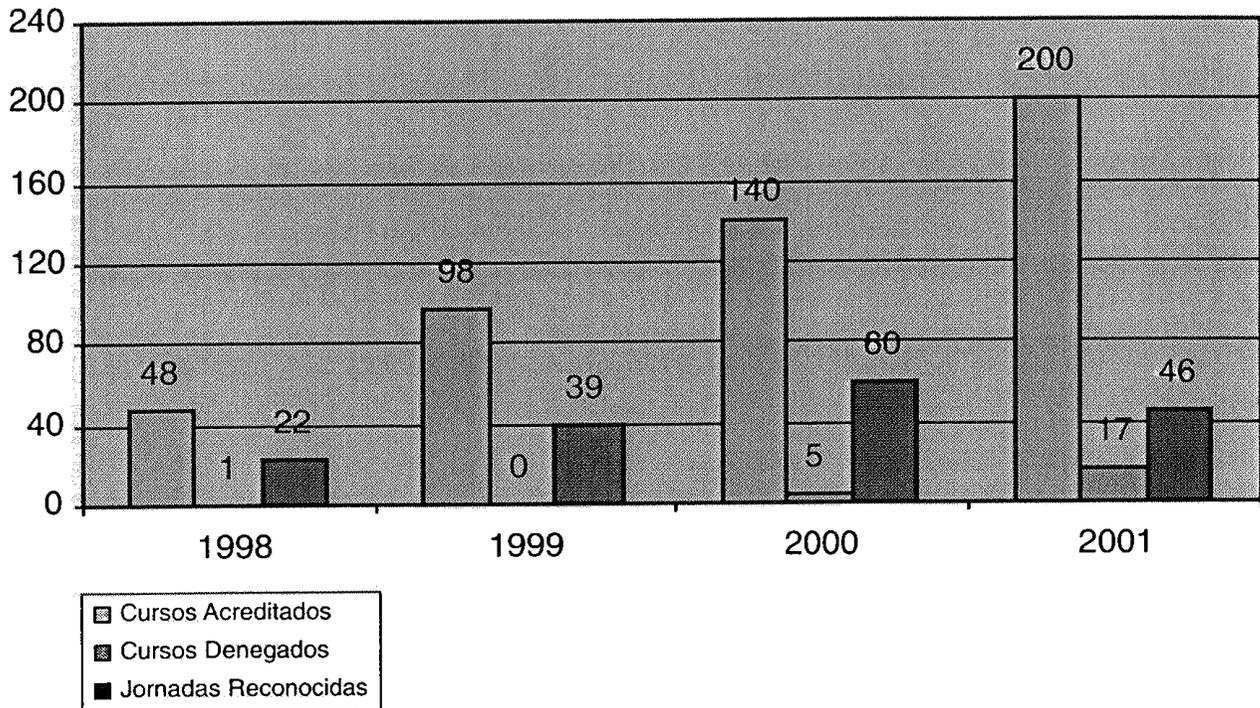


42. Evolución de cartas enviadas con acuse de recibo, desde 1996 a 2001

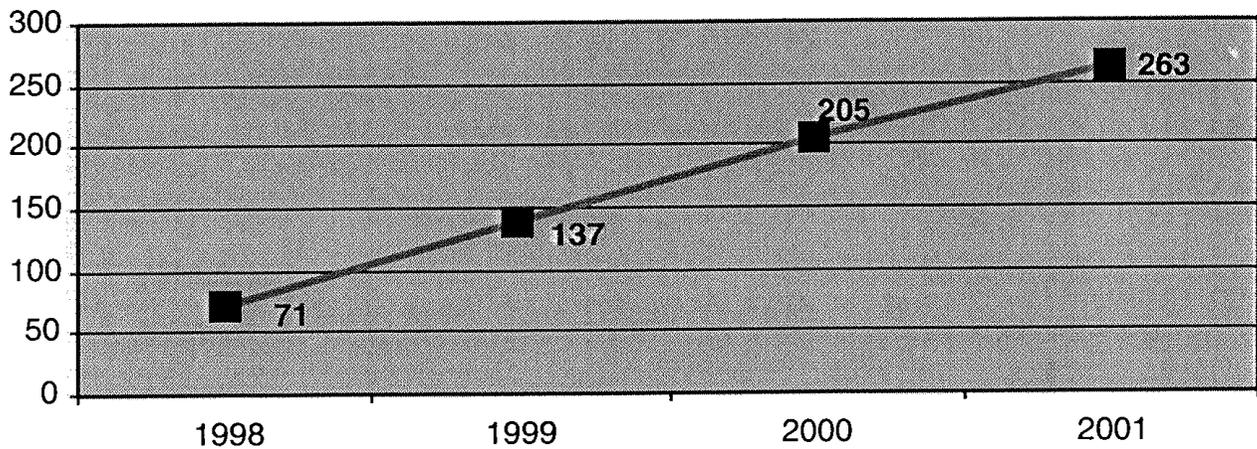


ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL RECONOCIMIENTO DE INTERÉS SANITARIO DE JORNADAS Y CURSOS

43. Cursos/Jornadas de Interés Sanitario, desde 1998 a 2001

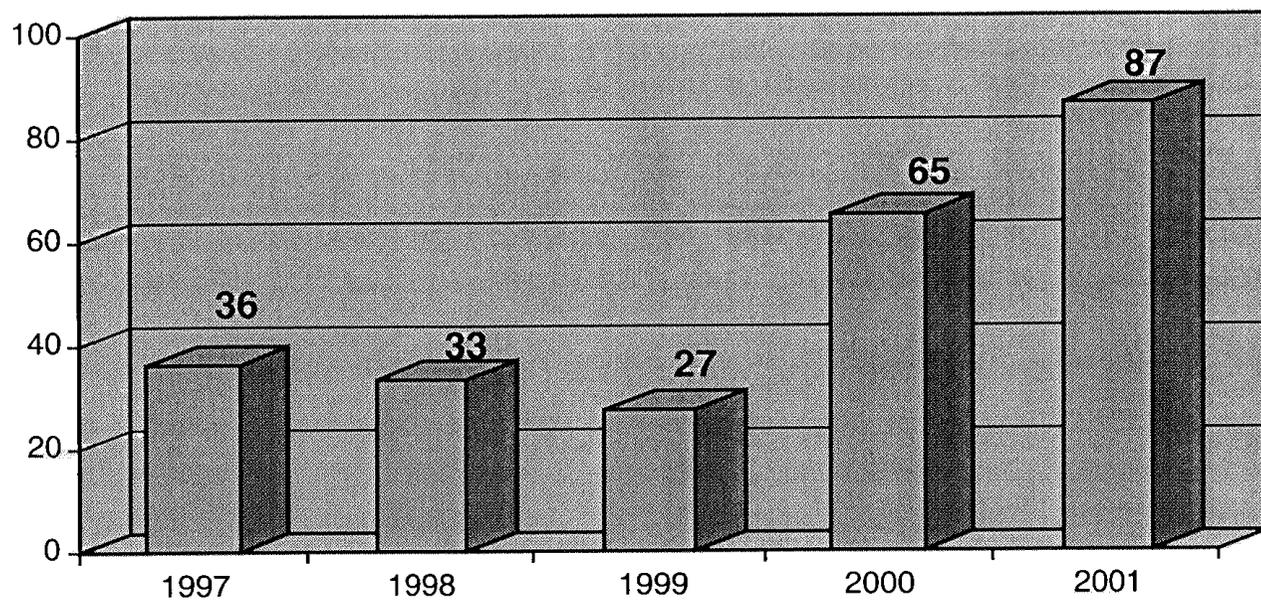


44. Cursos/Jornadas, Expedientes tramitados en los últimos años



OTRAS ACTIVIDADES

45. Peticiones al Servicio de Informática para solución de problemas (OREJAS), comparación últimos años



SERVICIO DE FARMACIA Y PRODUCTOS SANITARIOS**INTRODUCCION**

El Servicio de Farmacia y Productos Sanitarios es el encargado de cumplimentar lo dispuesto en la legislación vigente en materia de control y vigilancia de los medicamentos y productos farmacéuticos, en sus fases de distribución y dispensación, así como de los centros o establecimientos donde se efectúen estas funciones.

Para el desarrollo de estas funciones, el Servicio cuenta con cuatro farmacéuticos, un auxiliar especialista y un auxiliar sanitario:

Farmacéutico Jefe de Sección
Farmacéutico Jefe de U. T. de Almacenes y Laboratorios
Farmacéutico
Farmacéutico
Auxiliar Sanitario
Auxiliar especialista en Farmacia

OFICINAS DE FARMACIA, BOTIQUINES Y DEPOSITOS DE MEDICAMENTOS

A) Competencias y funciones

El Servicio de Farmacia y Productos Sanitarios es el encargado de cumplimentar lo dispuesto en la legislación vigente en materia de control y vigilancia de los medicamentos y productos farmacéuticos, en sus fases de distribución y dispensación, así como de los centros o establecimientos donde se efectúen estas funciones.

Medios personales adscritos

1 Farmacéutico Jefe de Sección

1 Auxiliar especialista en farmacia compartido

B) Actividades específicas realizadas durante 2001

Aperturas de Oficinas de Farmacia	
Cierres de Oficinas de Farmacia	4
Traslados	22
Traspasos	14
Copropiedades	11
Toma de posesión de Farmacéuticos Regentes de Oficinas de Farmacia	0
Toma de posesión de Farmacéuticos Sustitutos	111
Toma de posesión de Farmacéuticos Adjuntos	36
Inspecciones de Oficinas de Farmacia	90
Apertura de Oficinas de Farmacia Hospitalarias	1

Toma de posesión de Jefe de Farmacia Hospitalaria	3
Apertura de Depósito de medicamentos	1
Apertura de Botiquines Farmacéuticos	
Cierres de Botiquines Farmacéuticos	5
Inspecciones a Botiquines Farmacéuticos	27
Diligencia de Libros Recetarios Oficiales	264
Diligencia de Títulos Académicos	30
Expedición de Certificados	15
Denuncias	10

E) Otros datos

Coordinación del Servicio

Información general

Reuniones

Participación en el Proyecto de Decreto sobre medicamentos veterinarios

ALMACENES FARMACEUTICOS, LABORATORIOS FABRICANTES, ALERTAS FARMACEUTICAS, MEDICAMENTOS EXTRANJEROS Y MEDICAMENTOS VETERINARIOS**A) Competencias y funciones de la Unidad**

Medios personales:

1 Farmacéutico compartido con Farmacovigilancia.

1 Auxiliar especialista en Farmacia compartido.

1 Auxiliar Sanitario compartido

B) Actividades específicas realizadas durante el año 2.001:**1- Control y vigilancia de Almacenes de Distribución Farmacéutica.**

1.1-Apertura	1
1.2-Toma de posesión de Directores Técnicos y adjuntos	1
1.3-Inspecciones	6

2- Control y vigilancia de Laboratorios Farmacéuticos.

2.1- Inspección de verificación de B.P.L. para liberación paramétrica de lotes	2
--	---

3- Alertas Farmacéuticas/Notas informativas/Desabastecimiento.

3.1-Nº alertas	42
3.2-Nº unidades retiradas del mercado	15.000
3.3-Nº Notas Informativas	21
3.4-Nº comunicaciones de desabastecimiento	2

4- <u>Control y vigilancia de Almacenes de Distribución de medicamentos de uso veterinario.</u>	
4.1-Toma de muestras e inmovilización	0
4.2-Inspecciones	0
5- <u>Medicamentos extranjeros</u>	
5.1-Estudio y evaluación de solicitudes	980
5.2-Medicamentos dispensados	5.000
5.3-Expedientes facturados a INSALUD	950
6- <u>Denuncias</u>	
6.1-Tramitaciones	2
7- <u>Plantas medicinales</u>	
Inspecciones a herboristerías por retirada de productos	60
8- <u>Control publicidad de medicamentos y productos sanitarios.</u>	
Inspecciones para el cumplimiento del R.D. 1907/1996	160
9- <u>Informacion</u>	
Consultas registradas	10
 D) Otras actuaciones	
Creación y mantenimiento del Programa de Registro de "Alertas Farmacéuticas" y «Notas Informativas».	
Asistencia a reuniones del Comité Técnico de Inspección en la Agencia Española del Medicamento, sobre Sistema de Garantía de Calidad en la Inspección Farmacéutica	3
Asistencia a reuniones del Grupo Técnico de Inspección de Buenas Prácticas de Distribución. AGEMED	4
Asistencia a reuniones del Grupo de trabajo "Modificación de la normativa que regula los almacenes de distribución" AGEMED	1
Asistencia a reuniones sobre respuesta a la Unión Europea con relación a la denuncia presentada contra España por irregularidades en las Unidades de Radiofarmacia, conjuntamente con la Consejería de Presidencia, en el Ministerio de Asuntos Exteriores.	2
Gestión y Suministro Regional de Rifampicina para profilaxis.	
Realización del Proyecto de Decreto por el que se regulan los establecimientos relacionados con los Medicamentos Veterinarios.	
Realización del Proyecto de Decreto por el que se regulan los establecimientos de tatuaje y/o piercing.	
Realización de la Circular de la Dirección General por la que se establece el Libro Recetario Oficial por medios informáticos.	

PRODUCTOS SANITARIOS, ESTUPEFACIENTES, PSICOTROPOS Y MEDICAMENTOS DE ESPECIAL CONTROL MEDICO

A) Competencias y funciones de la Unidad

Medios personales:

1 Farmacéutico.

1 Auxiliar especialista en Farmacia compartido.

B) Actividades específicas realizadas durante 2.000:

1. Control y vigilancia de estupefacientes:

1.1. Talonarios Oficiales de Recetas de Estupefacientes:

- Solicitudes al Ministerio de Sanidad y Consumo de los talonarios oficiales de estupefacientes 2
- Distribución y posterior control de Talonarios Oficiales de Estupefacientes a los médicos de la Región 700

1.2. Talonarios de vales de estupefacientes para depósitos de medicamentos

Distribución y control 1

1.3. Recetas Oficiales de Estupefacientes:

- Procesamiento y control de las recetas oficiales de estupefacientes dispensados en la región. Trimestralmente las recetas nos son remitidas por las oficinas de farmacia 8.400

1.4. Declaración semestrales de Estupefacientes de las oficinas de farmacia

Procesamiento y control 1.108

1.5. Recepción de estupefacientes caducados 33

1.6. Recepción de medicación estupefaciente excedente de tratamiento de pacientes 4

1.7. Tramitación de pérdidas de talonarios oficiales de estupefacientes

- Pérdidas ocurridas en otras provincias que nos llegan a través del Ministerio de Sanidad y Consumo 58
- Perdidas de Talonarios Oficiales de Estupefacientes en la Región de Murcia 3

2. Control y vigilancia de psicotropos

2.1. Control de las adquisiciones de especialidades farmacéuticas que contienen principios activos psicotropos por parte de las oficinas de farmacia de la región a los almacenes de distribución

- Control a través de los albaranes de suministro de los almacenes de distribución a las oficinas de farmacia de la región 4.000

3. Control y vigilancia de productos sanitarios

3.1 Establecimientos de distribución y venta de productos sanitarios:

Recepción y tramitación de comunicaciones. 5

Inspecciones 3

3.2. Comunicaciones de responsables de la comercialización de productos sanitarios 3

3.3. Retiradas del mercado 4

3.4. Denuncias. 2

3.5. Reuniones en el Ministerio de Sanidad y Consumo sobre la aplicación del Real Decreto 414/1996, sobre productos sanitarios.

4. Medicamentos de especial control medico

4.1. Recepción y control de los partes mensuales de dispensación de medicamentos de especial control médico dispensados por las oficinas de farmacia de la región 272

5. Expedientes de atención al público en oficinas de farmacia

Durante el año 2001 se ha llevado a cabo la tramitación hasta su resolución por el Ilmo. Sr. Director General de Planificación y Ordenación Sanitaria, de las solicitudes relativas a horarios, vacaciones y guardias de oficinas de farmacia:

5.1. Solicitudes de ampliación voluntaria de horarios mínimos de oficinas de farmacia 38

5.2. Solicitudes de horarios mínimos especiales de oficinas de farmacia. 5

5.3. Solicitudes de reducción de horarios mínimos de oficinas de farmacia. 32

5.4. Solicitudes de exclusión anual de carácter excepcional de participación de los turnos de urgencia de las oficinas de farmacia. 127

5.5. Solicitudes de vacaciones anuales de las oficinas de farmacia 172

5.6. Expedientes de modificación de turnos de guardias 6

5.7. Colaboración con el Colegio Oficial de Farmacéuticos en la planificación de los turnos de urgencia de oficinas de farmacia

6. Control y vigilancia de la dispensación de medicamentos incluidos en las listas de sustancias dopantes

Durante el año 2.001 se realizó el control de la distribución de medicamentos incluidos en la lista de sustancias dopantes, por parte de los almacenes de distribución farmacéutica a las oficinas de farmacia de la Región, mediante el control de los albaranes de suministro. Concretamente se han controlado:

- Anabolizantes hormonales
- Hormona de crecimiento
- Eritropoyetina

7. Campaña del cambio de concentración de los viales de insulina de 40 ui/ml a 100 ui/ml y las correspondientes jeringas para su administración

Con la finalidad de aumentar la seguridad y armonizar las diferentes presentaciones con los distintos países de nuestro entorno europeo, el Ministerio de Sanidad y Consumo en colaboración con los distintos agentes implicados, y siguiendo las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud y la Federación Internacional de Diabetes (IFD), acordó sustituir los viales de insulina de 40 UI/ml (que son los que se comercializaban en España) por viales de 100 UI/ml. Este cambio se produjo el 28 de febrero de 2001, sin periodo de coexistencia de las dos concentraciones.

Durante el año 2001 se participó en la campaña informativa sobre el cambio de concentración de los viales de insulina de 40 UI/ml a 100 UI/ml y de las correspondientes jeringas para su administración:

7.1. Envío de cartas informativas y de trípticos y pósters a todos los centros implicados en el cambio.

7.2. Remisión de información a almacenes de distribución, oficinas de farmacia, centros hospitalarios y Servicios de farmacia hospitalaria sobre las fechas claves de la campaña.

7.3. Contacto con centros hospitalarios, gerencias de atención primaria, oficinas de farmacia y almacenes de distribución con el fin de comprobar la disponibilidad del nuevo material, en todos ellos.

7.3. El 28 de febrero se remitió fax a oficinas de farmacia, centros sanitarios y almacenes de distribución recordando que ese día se producía el cambio de concentración de viales y jeringas de insulina.

7.3. Durante los días 28 de febrero y 1 de marzo se realizaron visitas de inspección a todos los almacenes de distribución farmacéutica de la Región con objeto de comprobar la puesta en marcha del cambio de concentración de los viales y jeringas de insulina. 4

7.4. Durante las semanas siguientes al 28 de febrero se realizaron visitas de inspección a distintas oficinas de farmacia de toda la Región, con objeto de comprobar que el cambio se estaba produciendo de forma adecuada, concretamente: que tenían existencias de las nuevas concentraciones, que estas se encontraban convenientemente separadas de las antiguas y que el material antiguo estaba retirado de la venta y devuelto a los almacenes de distribución antes del 15 de marzo.

Número de inspecciones realizadas a las oficinas de farmacia: 102

8. Estudio de situación y regularización de las unidades de radiofarmacia existentes en la región

8.1. Estudio de la situación legal en la que se encuentran las unidades de preparación extemporánea de radiofármacos de la región (unidades de radiofarmacia)

8.2. Informes de situación al Ministerio de Sanidad y Consumo.

8.3. Reuniones de la Comisión de Farmacia del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud, sobre los siguientes temas:

- Radiofármacos PET
- Requisitos básicos de las unidades de Radiofarmacia
- Formación de inspectores de las administraciones públicas en inspección de unidades de radiofarmacia.

PRODUCTOS COSMÉTICOS Y DE HIGIENE PERSONAL, PLANTAS MEDICINALES, PUBLICIDAD DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS, ENSAYOS CLÍNICOS CON MEDICAMENTOS, ESTUPEFACIENTES EN OFICINA DE FARMACIA

A) Competencias y funciones de la Unidad

Medios personales:

- 1 Farmacéutico.
- 1 Auxiliar especialista en Farmacia compartido.

B) Actividades específicas realizadas durante el año 2.001:

1- Inspecciones

1.1- Almacenes distribución medicamentos	4
1.2- Oficinas de farmacia	16
1.5- Servicios de farmacia Hospitalaria y elaboración de protocolo	14
1.6- Unidad de Radiofarmacia	1
1.7- Botiquines farmacéuticos y elaboración de protocolo	26

2- Alertas Farmacéuticas/Notas informativas/Desabastecimiento.

2.1- Nº alertas	15
2.2- Nº unidades retiradas del mercado	10.370
2.3- Nº Notas Informativas	2
2.4- Nº expedientes desabastecimiento	2

4- Medicamentos extranjeros

4.1- Estudio y evaluación de solicitudes	60
4.2- Medicamentos dispensados	400
4.3- Expedientes facturados a INSALUD	50

5- Control y vigilancia de cosméticos

5.1- Tramitación de solicitudes de puesta en el mercado	58
5.2- Inspecciones establecimientos de venta	88
5.3- Inspecciones laboratorios fabricantes	1
5.4- Altas base datos productos cosméticos	210

6- Ensayos clínicos

6.1- Tramitación expedientes modificación de Comités Éticos de Investigación Clínica	1
6.2- Solicitud de memoria anual	3

7- Campaña de control de medicamentos 2001-2002 sobre especialidades farmacéuticas

1

8- <u>Informes</u>	2
9- <u>Información</u>	
Consultas registradas	16
C) Actividades de formación	
D) Otras actuaciones	
Asistencia a reuniones del Grupo Técnico de Inspección de Buenas Practicas Clínicas. AGEMED	2
Asistencia a Reunión de la Comisión Regional Asesora de Inmunizaciones. Consejería de Sanidad y Consumo	1
Asistencia a Reunión del Consejo Asesor Regional de Consumo	1
Elaboración del anteproyecto de Decreto por el que se regulan las condiciones higiénico sanitarias de los establecimientos de tatuaje y piercing.	

COMPETENCIAS Y FUNCIONES DEL CENTRO DE FARMACOVIGILANCIA

El Centro de Farmacovigilancia de la Comunidad Autónoma de Murcia es el encargado de registrar y evaluar los efectos inesperados o tóxicos para las personas o la salud pública que pudieran haber sido causados por los medicamentos. Así mismo, es el encargado de proporcionar información científica, veraz y objetiva, sobre medicamentos y su utilización, a las Autoridades Sanitarias, Profesionales sanitarios y población en general.

MEDIOS PERSONALES ADSCRITOS

Para el desarrollo de estas funciones, el Centro de Farmacovigilancia, adscrito al Servicio de Farmacia y Productos Sanitarios, cuenta con un Farmacéutico compartido, encargado de las siguientes actividades:

ACTIVIDADES ESPECIFICAS

1.- Registro, codificación y evaluación de reacciones adversas a medicamentos del programa de tarjeta amarilla

Se han recibido en el Centro Regional de Farmacovigilancia de Murcia un total de 38 notificaciones de sospechas de reacciones adversas. Esta información ha sido producida por 22 notificadores diferentes.

La tasa de notificación obtenida, 3.45 notificaciones/100.000 habitantes/año, es inferior a la obtenida en años precedentes, debido a que el responsable del Centro ha compartido estas funciones con las de la Unidad Técnica de Laboratorios y Almacenes.

Las 38 notificaciones contenían un total de 65 reacciones adversas y, en estas, estuvieron implicados 42 medicamentos considerados como sospechosos. Mas adelante, estas reacciones se clasificaran de acuerdo con el órgano o sistema afectado, al igual que los grupos terapéuticos a los que pertenecen los medicamentos sospechosos.

RESULTADOS GLOBALES:

- TARJETAS AMARILLAS REMITIDAS AL CENTRO : 38
- TOTAL DE FÁRMACOS SOSPECHOSOS (S: 1+3) : 42
- TOTAL DE REACCIONES ADVERSAS NOTIFICADAS: 65
- Nº DE REACCIONES POR NOTIFICACIÓN: 1'7
- Nº DE FÁRMACOS POR NOTIFICACIÓN: 1'1
- TASA DE NOTIFICACIÓN: 3'45 NOTIFICACIONES/100.000 HAB./ AÑO.
- TARJETAS AMARILLAS ANULADAS: 2

Distribución de las notificaciones por edad y sexo de los pacientes

La distribución por sexo fue en un 44.8% (17 notificaciones) hombres y en un 55.2% (21 notificaciones) mujeres. Esta distribución concuerda con la del resto de España, ya que suele existir un ligero predominio del sexo femenino.

La distribución de las notificaciones por intervalos de edad aparece en la siguiente tabla, pero como podemos observar es bastante homogénea.

NOTIFICACIONES / EDAD Y SEXO

EDAD	SEXO MASCULINO	SEXO FEMENINO	TOTAL	%
0-9	1	3	4	10.6%
10-19	0	0	0	0%
20-29	2	1	3	7.8%
30-39	4	1	5	13.2%
40-49	3	5	8	21%
50-59	2	5	7	18.5%
60-69	3	3	6	15.7%
70-79	0	2	2	5.3%
>80	1	1	2	5.3%
Desc.	1	0	1	2.6%
TOTAL SEXO	17	21	38	100%
	44.8%	55.2%		

Procedencia de las notificaciones según nivel asistencial

La distribución de las notificaciones según el origen asistencial de las mismas fue la siguiente:

- Asistencia Hospitalaria: 10 notificaciones (26.3%).
- Asistencia Primaria: 16 notificaciones (42.1%).
- Oficinas de Farmacia: 12 notificaciones (31.6%).

La notificación procedente de la Asistencia Hospitalaria ha aumentado con relación al año 2000.

Es de destacar la constancia en las notificaciones de las oficinas de Farmacia, gracias a la colaboración del Colegio Oficial de Farmacéuticos.

Procedencia de las notificaciones por Area de Salud

Según el mapa sanitario de la Región, las notificaciones se distribuyeron del siguiente modo:

- Area I (Murcia): 16 notificaciones (42.1%).
- Area II (Cartagena): 9 notificaciones (23.6%).
- Area III (Lorca): 2 notificaciones (5.2%).
- Area IV (Noroeste): 3 notificaciones (7.8%).
- Area V (Altiplano): 1 notificaciones (2.6%).
- Area VI (Vega del Segura): 7 notificaciones (18.4%).

El mayor numero de notificaciones corresponden al Area de Salud I ya que en ella se encuentran censados la mayoría de los habitantes de la Región y en ella se ubican un gran numero de Centros de Salud y Centros Hospitalarios. Cabe resaltar la escasa repercusión del programa en el Area V.

Gravedad de las notificaciones según el Sistema Español de Farmacovigilancia

LEVE	28	73.6%
MODERADA	8	21.1%
GRAVE	2	5.3%
TOTAL	38	100%

La gran mayoría de las reacciones notificadas y evaluadas se han clasificado como leves, ya que como hemos podido observar casi el 75% de ellas se han detectado en Asistencia Primaria (Centros de Salud y Oficinas de Farmacia).

Notificaciones según conocimiento previo

- Suficientemente conocidas (C.P.1): 35 notificaciones (92.2%)
- Conocidas por referencias ocasionales (C.P.2): 2 notificación (5.2%).
- Sin referencias en la literatura científica (C.P.3): 1 notificación (2.6%).

Reacciones adversas según órgano/sistema afectado

Por grupos anatómicos afectados, las reacciones adversas comunicadas pueden clasificarse como se detalla a continuación:

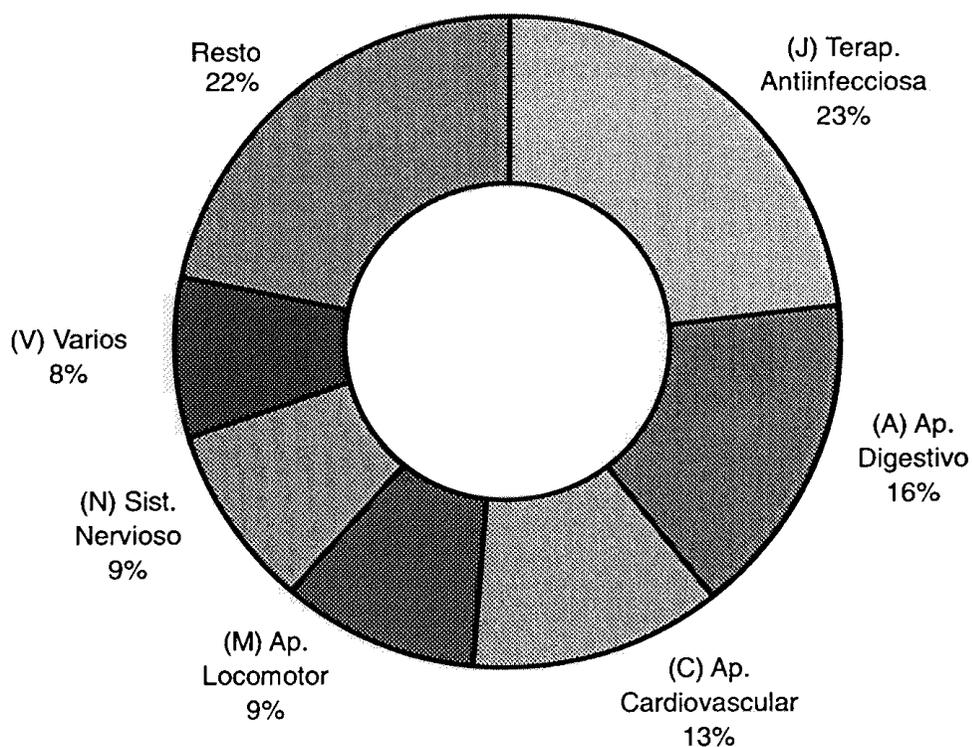
- Alteraciones gastrointestinales: 23 reacciones (35.4%).
- Alteraciones de la piel y faneras: 18 reacciones (27.7%).
- Alteraciones neurológicas: 6 reacciones (9.3%).

- Alteraciones generales: 6 reacciones (9.3%).
- Lesiones en el punto de aplicación: 5 reacciones (7.7%).
- Alteraciones psiquiátricas: 3 reacciones (4.6%).
- Alteraciones de las células sanguíneas: 2 reacción (3%).
- Alteraciones respiratorias: 1 reacción (1.5%).
- Alteraciones hepáticas: 1 reacción (1.5%).

Medicamentos sospechosos por grupo terapeutico

En cuanto a la distribución de los medicamentos sospechosos en función de los grupos terapéuticos en los que se encuadran según la Clasificación Anatómica de Medicamentos, destacar que el mas representado en las notificaciones es el J (Antiinfecciosos), indicando el gran consumo que existe por parte de la población de este grupo de medicamentos.

GRUPOS TERAPEUTICOS



2. CONSULTAS TERAPEUTICAS REALIZADAS AL CENTRO

Durante el año 2001 el Centro de Farmacovigilancia de Murcia ha recibido un total de 45 consultas terapéuticas.

Dichas consultas versaron, en la mayoría de los casos, sobre efectos indeseables de determinados medicamentos o grupos farmacológicos, aunque también existió alguna sobre eficacia de nuevos tratamientos.

Los solicitantes de información fueron: Farmacéutico de Hospital (6), Médicos de Asistencia Primaria (25), Farmacéutico de Oficina de Farmacia (10), Publico (4).

De las 45 consultas, 41 fueron realizadas por teléfono, 3 personalmente en el Centro y 1 por carta.

ACTIVIDADES DE FORMACION

a) Jornada de formación en Farmacovigilancia para Farmacéuticos sustitutos, Organizado por el Colegio Oficial de Farmacéuticos de la Región de Murcia.

OTRAS ACTIVIDADES

- Formación de una Farmacéutica Becaria, dentro de los acuerdos de colaboración con el Colegio Oficial de Farmacéuticos.
- Realización y mantenimiento de la base de datos para el Registro de Comercialización de Especialidades Farmacéuticas de acuerdo con el Decreto 767/1993 de 21 de Mayo.

6. DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO

COMPETENCIAS

La Dirección General de Consumo es el centro al que corresponde la competencia de desarrollo y ejecución de la política de defensa de los consumidores y usuarios en la Región de Murcia, y la planificación, programación, dirección y coordinación de las competencias recogidas en la legislación sectorial correspondiente, en especial, el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia.

ESTRUCTURA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO



ACTIVIDADES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO

1. INTRODUCCION

Las acciones públicas de defensa del consumidor tienen su origen en España tras la aprobación en 1978 de la vigente Constitución, en cuyo art. 51 se dispone:

1. Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses de los mismos.
2. Los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la ley establezca.

De los diferentes poderes públicos implicados en la defensa del consumidor, la acción administrativa autonómica se realiza desde dos plataformas diferenciadas:

- Por un lado, las diferentes Consejerías sectoriales en lo relativo a vivienda, comercio, turismo, industria, etc...
- Por otro lado, resulta competencia de la Dirección General de Consumo, encuadrada en la Consejería de Sanidad y Consumo, las acciones generales y las no asignadas a políticas sectoriales específicas.

La legislación básica está constituida por la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y la Ley 4/1996, de 14 de junio, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia, marco regional de referencia en este tema.

La Dirección General de Consumo cuenta con los siguientes departamentos, según el Decreto 113/2000 de 22-9, BORM 3-10-2000, que aprueba la estructura orgánica de la Consejería de Sanidad y Consumo:

- El Servicio de Control de Mercado, que se encarga del control de legalidad de bienes, productos y servicios en lo referido a los derechos de los consumidores.
- El Servicio de Defensa del Consumidor, del que depende la Junta Arbitral de Consumo, la Oficina Regional de Información al Consumidor y Usuario, las acciones normativas, informativas y formativas, el fomento del asociacionismo de consumo y la coordinación con las competencias que en la materia ejercen las Corporaciones Locales.
- El Servicio de Arbitraje de Consumo, pendiente en 2001 de dotaciones presupuestarias.
- La Sección de Coordinación Administrativa, pendiente en 2001 de dotaciones presupuestarias.
- Asesoría Jurídica, pendiente en 2001 de dotaciones presupuestarias.
- Consejo Asesor Regional de Consumo, adscrito a la Consejería, y que recibe el apoyo administrativo necesario a través del Servicio de Defensa del Consumidor

En este año 2001, a modo de resumen, cabe destacar las siguientes realizaciones:

- 1- Despliegue de acciones formativas, informativas y de control de mercado de cara a la llegada de la nueva moneda única europea, El Euro, en especial a través de la Campaña Eurocar, una Caravana informativa que recorrió todos y cada uno de los municipios de nuestra Región en los meses de octubre y noviembre.

- 2- El notable incremento de actividad y presencia social de la Junta Arbitral de Consumo, que ha pasado de tener 3.966 comercios y empresas adheridos en el año 2000 a 4.462 en 2001 (incremento porcentual del 12,5 %) y de conocer 640 casos en el año 2000 a 1.050 en 2001 (incremento porcentual del 64%).
- 3- La pública y masiva difusión del Censo de empresas adheridas al arbitraje de Consumo, publicado en el BORM de 11-5-2001, mediante una publicación denominada Páginas Naranjas del Consumidor del que se editaron y distribuyeron gratuitamente 80.000 ejemplares.
- 4- La creación de dos nuevas Sedes Comarcales de la Junta Arbitral de Consumo en las comarcas de Noroeste y Altiplano, sitas y en colaboración con los Ayuntamientos de Yecla y Caravaca, cerrándose así el mapa regional de sedes de la Junta, junto a las de Murcia, Cartagena y Lorca, todo ello en cumplimiento de la Resolución nº 28 adoptada por la Asamblea Regional en el Debate del Estado de la Región año 2000 y publicada en el Diario Oficial de la Asamblea nº 50 de 21-9-2000.
- 5- Se continúa la ampliación de la Red Regional de Oficinas del Consumidor, que ha pasado de 40 en el año 2000 a 48 en 2001, siendo actualmente la más tupida de España, fundamentalmente mediante el PROYECTO PICASO (Proyecto de Información al Consumidor en Ayuntamientos Sin Omic), atendiendo la moción aprobada por el Pleno de la Asamblea Regional del día 2-11-2000, por el que se insta al Consejo de Gobierno a dotar de servicio de información al consumidor a los municipios de menos de 10.000 habitantes que carezcan de Omic (Oficina Municipal de Información al Consumidor).

El Proyecto Picaso se plantea el más amplio objetivo de dotar de Oficina del Consumidor a todos los municipios de la Región sin Omic, en colaboración con las Organizaciones de Consumidores más representativas de la Región y los respectivos Ayuntamientos.

En el año 2001 el proyecto Picaso ha creado Oficinas en los siguientes municipios:

Aledo, Blanca, Campos del Río, Lorquí, Ricote y Ulea.

- 6- La continuación del Plan Trienal 2000-2002 de Educación del Consumidor en Colegios elaborado en colaboración con la Consejería de Educación y Universidades, ejecutado a través de OMIC y Organizaciones de Consumidores, cuyo Programa anual para el ejercicio 2001 se ha centrado en el desarrollo de actuaciones en el aula relativas al "Euro, la nueva moneda", que ha llegado a 30.000 escolares con una inversión directa de casi 30 millones de pesetas.
- 7- Programa de Teatro de Consumo. Auspiciado por la Dirección General de Consumo, los Ayuntamientos de la Región de Murcia con OMIC celebraron hasta un total de 30 representaciones teatrales a las que asistieron más de 15.000 escolares, teniendo como tema El Euro.
- 8- Campañas de Control de Mercado en los distintos sectores económicos, especialmente en aquellos en los que se ha verificado un mayor número de reclamaciones de consumidores y usuarios.

2. RED REGIONAL DE OFICINAS DE INFORMACION AL CONSUMIDOR EN LA REGIÓN DE MURCIA

2.1. DESCRIPCIÓN DE LA RED

Las acciones públicas de defensa del consumidor requieren como uno de sus pilares básicos de la existencia de una tupida Red de Oficinas del Consumidor que faciliten a los ciudadanos el fácil acceso a la información y a la reclamación en materia de consumo.

La Región de Murcia cuenta con una Red de Oficinas que cubre el 100% de la población regional,

y que año a año se amplía, Red que está tutelada por la Administración Regional mediante la obligatoria inscripción de estas Oficinas en el Registro de Oficinas de Información al Consumidor y Usuario de la Región de Murcia creado por Decreto 8/99 de 4-2, BORM 25-2.

La Red de Oficinas del Consumidor en la Región durante el año 2001 se ha ampliado con 8 Oficinas más mediante la puesta en marcha del Proyecto Picaso y la creación por la Organización de Consumidores Thader de una Oficina en Cartagena y otra en Lorca, con lo que la Red está compuesta por 48 Oficinas, la más tupida de España, y que se describe a continuación:

1. El núcleo de las Oficinas se centra en las 27 Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) dependientes de Ayuntamientos.

ABARÁN	CARAVACA	MAZARRON	S. P. PINATAR
AGUILAS	CARTAGENA	MOLINA DE S.	T. COTILLAS
ALCANTARILLA	CEHEGIN	MORATALLA	TORREPACHECO
ALCAZARES	CIEZA	MULA	TOTANA
ALHAMA	FUENTE ALAMO	MURCIA	LA UNION
ARCHENA	JUMILLA	P. LUMBRERAS	YECLA
CALASPARRA	LORCA	SAN JAVIER	

2. Existe una Oficina Comarcal de Información al Consumidor (OCIC) dependiente de la Mancomunidad de la Comarca Oriental, con sedes y servicio en cada uno de los Ayuntamientos que la componen:

ABANILLA	BENIEL	FORTUNA	SANTOMERA
----------	--------	---------	-----------

3. Las 2 Organizaciones de Consumidores más representativas también tienen establecidas Oficinas de ámbito regional con sede en Murcia ciudad, la Unión de Consumidores de Murcia UCE y la Federación Murciana de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios THADER.

4. Thader cuenta además con 2 Oficinas nuevas de ámbito municipal creadas en 2001, una en Cartagena (8-5-2001) y otra en Lorca (2-7-2001).

5. Se contabilizan 6 Oficinas más de algunas OMIC que cuentan con Oficinas de atención al público descentralizadas, es decir, además de la Oficina Central en la ciudad de referencia, poseen Oficinas en otras poblaciones de su municipio, ante la necesidad de acercar el servicio lo más posible al ciudadano, en particular:

- OMIC de San Javier, que tiene oficinas abiertas en La Manga y Santiago de la Ribera.
- OMIC de San Pedro del Pinatar, que tiene oficina en Lo Pagán.
- OMIC de Murcia, que desde el año 2000, mediante un proyecto financiado por la Dirección General de Consumo, cuenta con Oficinas descentralizadas en las pedanías de Cabezo de Torres, El Palmar y Beniaján.

6. Por último, con la competencia legal de atender a los ciudadanos de municipios sin Oficinas de Información al Consumidor, la Dirección General de Consumo mantiene una Oficina Regional.

2.2. PROYECTO PICASO

La Asamblea Regional, en sesión celebrada el día 2 de noviembre de 2000, aprobó una moción por la que instó al Consejo de Gobierno "a dotar de servicio efectivo de información al consumidor a través

de Oficinas del Consumidor Descentralizadas a los municipios de menos de 10.000 habitantes que carezcan de OMIC (Oficina Municipal de Información al consumidor), a fin de acercar al ciudadano los mecanismos necesarios para la defensa de los consumidores”.

El Gobierno de la Región de Murcia, a través de la Consejería de Sanidad y Consumo, en cumplimiento de la moción parlamentaria ha creado para 2001 un Proyecto Piloto, pionero en España, denominado PROYECTO PICASO (Proyecto de Información al Consumidor en Ayuntamientos Sin Omic), y cuyos destinatarios iniciales eran los 13 municipios que carecían de OMIC:

-Albudeite	-Ceutí	-Ricote
-Aledo	-Librilla	-Ulea
-Alguazas	-Lorquí	-Villanueva Rio Segura
-Blanca	-Ojós	
-Campos del Rio	-Pliego	

El Proyecto Picaso supone la dotación gratuita a Ayuntamientos sin OMIC del personal y documentación necesarios para tener abierta al público una Oficina del Consumidor 3 horas un día a la semana, siempre que el Ayuntamiento ceda un local con teléfono para la prestación física del servicio.

Tanto el personal especializado en información al consumidor como la documentación necesaria son aportados por las Organizaciones de Consumidores con las que la Consejería ha conveniado la prestación de este servicio, con la intención de desarrollarse en un futuro acomodándose a las necesidades de los consumidores de cada municipio. De este modo, el proyecto cumple indirectamente otro de los ejes de las actuaciones políticas de defensa del consumidor, cual es el fomento de las Asociaciones de Consumidores.

El Proyecto, además, implica la realización de actividades complementarias, igualmente financiadas por la Consejería, como realizar una Campaña de Información para que los ciudadanos conozcan la existencia de la nueva Oficina una vez inaugurada, en base a un FOLLETO INFORMATIVO y un CARTEL que edita la Dirección General de Consumo y realizar actividades de formación e información en materia de consumo, dinamizando la vida social de la población en su aspecto consumerista.

Proyecto Picaso fue ofrecido a los trece Ayuntamientos citados, y en 2001 han participado los 6 que se indican a continuación, inaugurándose el servicio de las respectivas Oficinas el viernes 1 de junio de 2001:

- Campos del Rio, Blanca y Ulea, donde presta el servicio la Organización de Consumidores THADER.
- Lorquí, Ricote y Aledo, donde presta el servicio la Organización de Consumidores UCE-Murcia.

Estos municipios tienen 16.758 habitantes, por lo que la Red de Oficinas del Consumidor en la Región ofrece Oficinas en su propio municipio a 1.095.463 murcianos, el 96,44% de la población regional.

El resto de los 7 municipios sin OMIC se prevé entren en Proyecto Picaso en 2002: Albudeite, Alguazas, Ceutí, Librilla, Ojós, Pliego y Villanueva del Rio Segura: 24.988 habitantes.

2.3. SERVICIOS DE LAS OFICINAS

Todas las Oficinas prestan pública y gratuitamente servicio de información al consumidor y de tramitación de reclamaciones.

Igualmente despliegan actividades complementarias en defensa del consumidor, desde realización de Campañas de Información a Cursos formativos a asociaciones y ciudadanos.

Particularmente, las siguientes ofrecen además asesoramiento jurídico gratuito en materia de Consumo, servicio financiado por la Dirección General mediante Convenio de Colaboración:

- OMIC de Murcia, Cartagena, Lorca, Cieza, Aguilas, Mula y Archena.
- Oficinas Regionales de las Organizaciones de Consumidores UCE y THADER.

3. ESTADÍSTICA REGIONAL DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES

El conjunto de la Red de Oficinas recibe al cabo del año numerosas consultas y reclamaciones, cuya consideración general, al margen de su resolución particular, resulta fundamental para planificar las actuaciones públicas de defensa del consumidor.

Los murcianos han realizado 45.562 consultas durante el año 2001 y han presentado 11.177 reclamaciones.

A continuación se ofrecen tablas comparativas al respecto, comparando los datos del año 2000 y 2001, señalando que se denomina CONSULTA a toda solicitud de información, y que se denomina RECLAMACIÓN a tres figuras que tienen en común la generación de un procedimiento administrativo: las denuncias, las quejas y las reclamaciones económicas.

ESTADÍSTICA CONSULTAS COMPARATIVA AÑOS 2000/2001			
SUBSECTOR	CONS./2000	CONS./2001	DIFERENCIA
1. ALIMENTACIÓN	1.632	1.124	-508
2. PRODUCTOS Y BIENES	13.430	13.696	266
2.1 APARATOS	2.767	2.556	-211
2.2 PRODUCTOS QUIMICOS	229	255	26
2.3 TEJIDOS	1.081	1.031	-50
2.4 MATERIAL DOMÉSTICO	2.530	2.273	-257
2.5 VIVIENDA	5.743	6.512	769
2.6 VENTAS ESPECIALES	1.080	1.069	-11
3. SERVICIOS	28.376	30.742	2.366
3.1 SERVICIOS ALQUILER	2.990	3.214	224
3.2 SERVICIOS REPARACIÓN	4.366	5.009	643
3.3 SUMINISTROS BÁSICOS	6.181	6.263	82
3.4 SERVICIOS FINANCIEROS	3.105	3.026	-79
3.5 SEGUROS	2.060	2.455	395
3.6 TRANSPORTES PASAJEROS	897	956	59
3.7 TRANSPORTE MERCANCIAS	576	606	30
3.8 TURISMO Y OCIO	2.147	2.106	-41
3.9 SANIDAD	973	1.010	37
3.10 EDUCACIÓN	1.314	1.142	-172
3.11 VARIOS	3.767	4.955	1.188
TOTAL	43.438	45.562	2.124

ESTADÍSTICA RECLAMACIONES COMPARATIVA AÑOS 2000/2001

SUBSECTOR	RECL./2000	RECL./2001	DIFERENCIA
1. ALIMENTACIÓN	311	233	-78
2. PRODUCTOS Y BIENES	2.607	2.780	173
2.1 APARATOS	544	595	51
2.2 PRODUCTOS QUIMICOS	44	40	-4
2.3 TEJIDOS	380	305	-75
2.4 MATERIAL DOMÉSTICO	633	588	-45
2.5 VIVIENDA	723	1.025	302
2.6 VENTAS ESPECIALES	283	227	-56
3. SERVICIOS	7.463	8.164	701
3.1 SERVICIOS ALQUILER	328	343	15
3.2 SERVICIOS REPARACIÓN	1.054	1.237	183
3.3 SUMINISTROS BÁSICOS	1.934	2.240	306
3.4 SERVICIOS FINANCIEROS	425	640	215
3.5 SEGUROS	375	477	102
3.6 TRANSPORTES PASAJEROS	494	270	-224
3.7 TRANSPORTE MERCANCIAS	177	167	-10
3.8 TURISMO Y OCIO	639	604	-35
3.9 SANIDAD	169	237	68
3.10 EDUCACIÓN	135	199	64
3.11 VARIOS	1.733	1.750	17
TOTAL	10.381	11.177	796

ESTADÍSTICA TOTALES COMPARATIVA AÑOS 2000/2001

SUBSECTOR	TOTAL/2000	TOTAL/2001	DIFERENCIA
1. ALIMENTACIÓN	1.943	1.357	-586
2. PRODUCTOS Y BIENES	16.037	16.476	439
2.1 APARATOS	3.311	3.151	-160
2.2 PRODUCTOS QUIMICOS	273	295	22
2.3 TEJIDOS	1.461	1.336	-125
2.4 MATERIAL DOMÉSTICO	3.163	2.861	-302
2.5 VIVIENDA	6.466	7.537	1.071
2.6 VENTAS ESPECIALES	1.363	1.296	-67
3. SERVICIOS	35.839	38.906	3.067
3.1 SERVICIOS ALQUILER	3.318	3.557	239
3.2 SERVICIOS REPARACIÓN	5.420	6.246	826
3.3 SUMINISTROS BÁSICOS	8.115	8.503	388
3.4 SERVICIOS FINANCIEROS	3.530	3.666	136
3.5 SEGUROS	2.435	2.932	497
3.6 TRANSPORTES PASAJEROS	1.391	1.226	-165

3.7 TRANSPORTE MERCANCIAS	753	773	20
3.8 TURISMO Y OCIO	2.786	2.710	-76
3.9 SANIDAD	1.142	1.247	105
3.10 EDUCACIÓN	1.449	1.341	-108
3.11 VARIOS	5.500	6.705	1.205
TOTAL	53.819	56.739	2.920

4. JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO

4.1. INTRODUCCIÓN

La Junta Arbitral de Consumo de la Región de Murcia fué creada el 21 de julio de 1986 con carácter de experiencia piloto, siendo entonces la primera de ámbito autonómico que se creó, y fue ratificada posteriormente el 10 de noviembre de 1993, con su constitución oficial, al poco de publicarse el RD 636/1993 de 3-5 (BOE 21-5) por el que se estableció definitivamente el Sistema Arbitral de Consumo en España.

Tiene como finalidad el resolver con carácter vinculante las reclamaciones económicas que presenten los consumidores frente a comercios, empresas o profesionales, a través del instituto del arbitraje privado, es decir, que Colegios Arbitrales integrados por árbitros resuelven cada reclamación concreta para cuyo conocimiento son designados, previa audiencia oral y privada de ambas partes en conflicto. Todo ello mediante un procedimiento gratuito, sencillo y rápido.

Para el desarrollo de sus funciones, la Junta Arbitral, durante el año, ha contado con:

- 1- Cinco Sedes comarcales desde donde se administra arbitraje, en las ciudades de Murcia, Cartagena, Lorca, Yecla y Caravaca.

Las sedes de Yecla y Caravaca, que dan servicio respectivamente a las Comarcas de Altiplano y Noroeste, se han creado nuevas en 2001 mediante Convenios firmados con los respectivos Ayuntamientos, en cumplimiento de la Resolución nº 28 adoptada por la Asamblea Regional en el Debate del Estado de la Región año 2000 y publicada en el Diario Oficial de la Asamblea nº 50 de 21-9-2000.

- 2- Un total de 113 árbitros
- 3- Ocho Asociaciones de Consumidores adheridas a la Junta, en la que fundamentalmente participan nombrando árbitros.
- 4- Treinta y cinco Organizaciones empresariales adheridas a la Junta, en la que fundamentalmente participan nombrando árbitros.
- 5- Un total de 4.462 empresas, comercios y profesionales adheridos individualmente a la Junta. Recordemos que este sistema requiere que la empresa reclamada acepte expresamente resolver la reclamación económica del consumidor mediante arbitraje de consumo, es decir, adherirse al arbitraje, empresa que en consecuencia ofrece al consumidor una garantía de respuesta significativamente mayor que aquéllas que no están adheridas.

Según dispone el art. 7.4 del R.D. 636/1993 de 3 de mayo, se publicó en el BORM de fecha 11-5-2001, Resolución del Presidente de la Junta Arbitral, con la relación de las 4.132 empresas adheridas a la Junta Arbitral de Consumo a día 15-3-2001.

- 6- Convenio con las dos Organizaciones de Consumidores más representativas de la Región, UCE y THADER, para asegurar la eficacia de los laudos arbitrales, de modo que respecto de los

procedimientos arbitrales que tramite la Junta y en los que actúe o haya actuado un árbitro de la Organización, ésta se compromete a prestar gratuitamente a los consumidores el necesario servicio de dirección letrada y representación procesal de procurador (incluyendo los gastos de su formalización) en los siguientes supuestos:

- Procedimiento judicial promovido por el reclamante-consumidor relativo a ejecución de medidas cautelares ante los tribunales conforme al art.722 de la Ley 1/2000 de Enjuiciamiento Civil, siempre que sean acordadas por el correspondiente Colegio Arbitral.
- Procedimiento judicial promovido por el reclamante-consumidor para la ejecución forzosa de laudos incumplidos por el reclamado.
- Procedimiento judicial promovido por el reclamado instando la nulidad de laudo arbitral.

La Asociación conveniente se compromete a comunicar a la Junta el resultado final de estos procedimientos judiciales.

- 7- Las empresas adheridas, para ser fácilmente identificables, pueden gratuitamente ostentar el Distintivo Oficial que otorga la Junta y figurar en el correspondiente Censo Público. Este Censo ha sido editado por la Dirección General de Consumo en forma de Guía, denominada Páginas Naranjas del Consumidor, con una Campaña de Difusión, cuyos detalles se pueden consultar en el correspondiente apartado de esta Memoria.

Por último, se ofrecen tablas comparativas con los datos de actividad de la Junta correspondientes al ejercicio, en comparación a los dos ejercicios anteriores.

Un año más, como se realiza desde 1997, la Junta ha editado una publicación conteniendo el texto de todos y cada uno de los laudos dirimentes dictados en el año anterior.

4.2. ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES ADHERIDAS A LA JUNTA

1. Federación Murciana de Asociación de Amas de Casa Consumidores y Usuarios THADER, 17 árbitros.
2. Unión de Consumidores de Murcia UCE, 11 árbitros
3. Asociación de Consumidores de la Región de Murcia, ACUREMU, 3 árbitros
4. Unión Independiente de Consumidores y Usuarios., UICU, 2 árbitros
5. Asociación Cultural y de Consumo de la Mujer de Ulea
6. Asociación de Consumo y Amas de Casa de La Alberca
7. Asociación de Amas de Casa "Virgen del Rosario" en Orientación al Consumidor y Usuario
8. Asociación de Unión Nacional de Consumidores y Amas de Hogar (UNAE)

4.3. ORGANIZACIONES EMPRESARIALES ADHERIDAS A LA JUNTA

1. Confederación Regional de Organizaciones Empresariales, CROEM, 3 árbitros.
2. Federación Regional de Empresarios del Metal, FREMM, 7
3. Confederación de Empresarios de Cartagena (COEC), 3
4. Federación Regional de Empresarios de la Construcción (FREC), 3
5. Confederación Comarcal de Organiz. de Empresarios de Lorca (CECLOR), 1
6. Asociación Regional de la Madera, 2
7. Asociación Agrícola y Ganadera (ADEA-ASAJA), 2

8. Asociación Fabricantes Aguardientes y Licores, 2
9. Asociación Comerciantes e Industriales de Aguilas, 2
10. Asociación Española de Servicios Telecomunicacion (AEST), 3
11. Asociación Nacional de Industrias Electronicas en Murcia (ANIEL), 6
12. Asociación Regional Tintorerías y Lavanderías en Murcia, 8
13. Asociación Comerciantes de San Pedro del Pinatar (ACOPEGAN), 2
14. Federación de Empresarios de Comercio (FECOM), 3
15. Empresarios de Santiago de la Ribera, 3
16. Federación Pequeños y Medianos Comerciantes de Cartagena (FECC), 3
17. Asociación Profesional Empresarios Hoteles y Alojamientos (HOSTETUR), 2
18. Asociación Hosteleros de Aguilas (HOSTEAGUILAS), 2
19. Asociación Carniceros de la Región de Murcia (ACREM), 2
20. Asociación Empresarios Progreso de La Unión (AEPRO), 2
21. Asociación de Centros de Idiomas Región Murcia (ACEIRMUR), 2
22. Colegio Oficial de Titulados Mercantiles y Empresariales de Murcia (ACOMUR), 2
23. Federación Regional Empresarios Hostelería de Murcia (HOSTEMUR)
24. Asociación de Comerciantes Corazón de Murcia
25. Asociación Promotores de la Vivienda de la Región de Murcia
26. Unión Regional de Comerciantes
27. Asociación Empresarios Hostlería y Alojamientos (HOSTECAR)
28. Asociación Comerciantes de Vista Alegre (ACOVIS)
29. Asociación Detallistas Alimentación y Similares de la Region de Murcia
30. Asociación Nacional Venta Directa, 1
31. Asociación Nacional Agencias de Viaje (AEDAVE), 1
32. Asociación Nacional de la Cama (ASOCAMA), 1
33. Asociación Nacional del Gas (ASEINGAS), 1
34. Asociación Nacional Centros de Enseñanza a Distancia (ANCED), 1
35. Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA), 2

4.4. DATOS ESTADISTICOS DE LA J.A.C.

ESTADISTICA	AÑO	%	AÑO	%	AÑO	%	AÑO	%	AÑO	%
GENERAL	1998		1999		2000		2001		1998-01	
Nº EXPEDIENTES	223	100	264	100	640	100	1050	100	2177	100
CUANTIA MEDIA (pts.)	68.724		123.973		103.385		132.986			
(euros)	413,04		745,09		621,36		799,26			
INADMISIONES	2	0,9	9	3,4	11	1,72	23	2,19	45	2,07
MEDIACIONES	41	18,39	54	20,45	121	18,91	144	13,71	360	16,54
ACEPTACIONES	115	51,57	115	43,57	353	55,16	698	66,48	1281	58,84
INACEPTACIONES	65	29,15	86	32,58	155	24,22	185	17,62	491	22,55
PERITAJES	11		15		24		35		85	

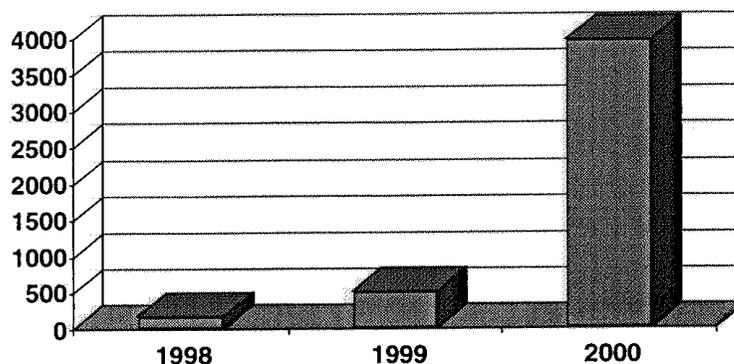
AUDIENCIAS	119	119	322	652	100	1212				
Sede de Murcia							514	78,83		
Sede de Cartagena							72	11,04		
Sede de Lorca							62	9,51		
Sede de Yecla							2	0,31		
Sede de Caravaca							2	0,31		
LAUDOS	104	100	101	100	258	100	603	100	1066	100
Conciliatorios	36	34,62	46	45,55	128	49,61	219	36,32	429	40,24
Estimatorios	46	44,23	24	23,76	61	23,64	266	44,11	397	37,24
Desestimatorios	22	21,15	31	30,69	69	26,74	118	19,57	240	22,51
LAUDOS DIRIMENTES	68	100	55	100	130	100	384	100	637	100
Unánimes	68	100	53	96,36	128	98,46	379	98,70	628	98,59
Mayoritarios	0	0	2	3,64	0	0	3	0,78	5	0,78
Con voto particular	0	0	0	0	2	1,54	2	0,52	4	0,63

Señalar que en el año 2001, 185 casos fueron fruto del mismo supuesto, el cierre de una Academia, y que en la totalidad de ellos se llegó al mismo tipo de terminación, mediante laudo estimatorio.

ESTADÍSTICA POR SECTORES					
ECONÓMICOS	AÑO 1998	AÑO 1999	AÑO 2000	AÑO 2001	TOTAL
AGENCIAS DE VIAJE	1			3	4
AGUA	3	6	13	14	36
AUTOMOVILES	23	17	72	83	195
COMPANIAS SEGUROS	2	4	12	22	40
CORREOS	1		2	5	8
ELECTRODOMESTICOS (S.A.T.)	14	7	9	13	43
ELECTRODOMESTICOS	4	5	17	34	60
ENSEÑANZA	11	15	53	224	303
GAS	28		2	4	34
HOSTELERIA/REST.	1		1	6	8
REPARACION HOGAR	2	19	10	33	64
SANIDAD			1	5	6
SERVICIOS BANCARIOS				4	4
TELEFONO	65	85	250	408	808
TEXTIL		13	15	21	49
TINTORERIAS	27	40	76	48	191
TRANSPORTES PUBLICOS				1	1
VENTA POR CORREO	4		2	3	9
VIVIENDA PROPIEDAD	8	22	15	25	70
APARATOS ELECTRONICOS		6	43	19	68
CALZADO	8	1	4	8	21
JUGUETES	1	1		3	5
JOYERIAS-RELOJERIA		3	1	2	6
MUEBLES	13	15	24	27	79
PRODUCTOS DROGUERIA	1		2		3
MATERIAL AUDIOVISUAL		1		3	4
OTROS	6	4	16	32	58
TOTALES	223	264	640	1050	2177

PROCEDENCIA de las solicitudes POR OFICINAS DEL CONSUMIDOR	1998	%	1999	%	2000	%	2001	%
OFICINAS DE OCCC	9	4,04	7	2,65	14	2,19	56	5,33
THADER	3	33,33	4	57,14	0	0,00	18	32,14
UCE	5	55,56	2	28,57	13	92,86	37	66,07
OTRAS	1	11,11	1	14,29	1	7,14	1	1,79
OFC. MUNICIPALES	178	79,82	178	67,42	464	72,50	628	59,81
Abaran					1	0,22		0,00
Aguilas	3	1,69	9	5,06	10	2,16	20	3,18
Alcantarilla	6	3,37	5	2,81	6	1,29	23	3,66
Alhama			1	0,56	6	1,29	2	0,32
Archena					3	0,65	5	0,80
Blanca							2	0,32
Bullas							1	0,16
Calasparra	5	2,81	2	1,12	3	0,65	6	0,96
Campos del Rio							2	0,32
Caravaca de la Cruz					1	0,22	8	1,27
Cartagena	36	20,22	41	23,03	118	25,43	120	19,11
Cehegin			2	1,12	3	0,65	6	0,96
Cieza	9	5,06	1	0,56	22	4,74	21	3,34
Fuente Alamo	2	1,12	1	0,56	1	0,22	1	0,16
Jumilla	9	5,06	3	1,69	5	1,08	4	0,64
Las Torres de Cotillas			4	2,25	6	1,29	2	0,32
La Unión	1	0,56					7	1,11
Lorca	14	7,87	19	10,67	45	9,70	64	10,19
Lorqui							1	0,16
Los Alcázares			2	1,12	8	1,72	1	0,16
Molina de Segura	3	1,69	12	6,74	31	6,68	59	9,39
Moratalla					1	0,22	1	0,16
Mula	2	1,12	4	2,25	12	2,59	12	1,91
Murcia	62	34,83	46	25,84	153	32,97	206	32,80
Puerto Lumbreras					3	0,65	1	0,16
San Javier	8	4,49	6	3,37	8	1,72	17	2,71
San Pedro del Pinatar	1	0,56	4	2,25	4	0,86	12	1,91
Santomera					1	0,22	2	0,32
Torre Pacheco					2	0,43	8	1,27
Totana	16	8,99	12	6,74	10	2,16	11	1,75
Yecla			4	2,25			3	0,48
Comarca Oriental	1	0,56			1	0,22		
OFC. REGIONAL (ORICU)	32	14,35	77	29,17	42	6,56	184	17,52
OFC. JUNTA ARBITRAL					117	18,28	180	17,14
OTRAS INSTITUCIONES	4	1,79	2	0,76	3	0,47	2	0,19
TOTAL	223	100,00	264	100,00	640	100,00	1050	100

EMPRESAS ADHERIDAS AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO



	1984-1998	1999	2000
nº empresas	178	518	3.966
Incremento porcentual	-	191 %	665 %

5. PARTICIPACIÓN: ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES Y CONSEJO ASESOR REGIONAL DE CONSUMO

5.1. LAS ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES (OCC)

Las Organizaciones de consumidores conforman el tejido social participativo de los ciudadanos en la Región en materia de Consumo. Su promoción resulta obligada para la Administración Regional por mandato legal, art.14 del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia.

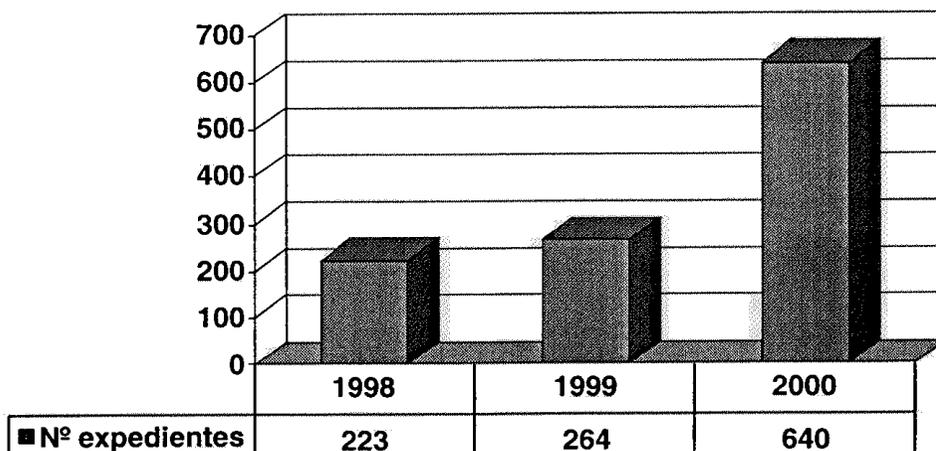
En el año 2001 existen en la Región 14 Organizaciones de Consumidores, registradas en el INC con los números de registro que a continuación se detallan:

ORGANIZACIÓN	Nº SOCIOS
1- FEDERACION MURCIANA DE ASOCIACIONES DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS, "THADER",nº 311. Federada en CEACCU	21.729
2- UNION DE CONSUMIDORES DE MURCIA, "UCE",nº157. Federada en UCE	9.566
3- UNION INDEPENDIENTE DE CONSUMIDORES Y USUARIOS "UICU",nº153	1.161
4- ASOCIACION REGIONAL DE CONSUMO Y AMAS DE CASA DE LA ALBERCA,nº154	995
5- CONSUMIDORES ASOCIADOS DE MURCIA "CAM",nº145. Federada en FUCI.	423
6- ASOCIACION DE AMAS DE CASA "VIRGEN DEL ROSARIO" EN ORIENTACION AL CONSUMIDOR Y USUARIO" DE BALSICAS., nº47	260
7- ASOCIACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA REGION DE MURCIA "ACUREMU",nº214	126
8- ASOCIACION CULTURAL Y DE CONSUMO DE LA MUJER DE ULEA,nº202	185
9- ASOCIACION DE AMAS DE CASA Y CONSEJO AL CONSUMIDOR Y USUARIO "VIRGEN DE LA CONSOLACION", DE EL JIMENADO TORRE PACHECO, nº 215	127
10- UNION CIVICA REGIONAL DE CONSUMIDORES Y AMAS DE HOGAR DE MURCIA "UNAE",nº295	102

11- ASOCIACION PARA LA DEFENSA DE LOS USUARIOS DE BANCOS, CAJAS Y ENTIDADES DE SEGUROS DE ESPAÑA "ADICAE", nº107, Delegación de Murcia,	45
12- ASOC. PARA LA DEFENSA DE LA MUJER, CONSU. Y USU. DE DOLORES DE PACHECO, nº 317	130
13- ASOCIACIÓN PARA LA DEFENSA DE LA MUJER, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE DE ROLDAN TORRE PACHECO nº321	132
14.- ASOCIACIÓN PARA LA DEFENSA DE LA MUJER, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE DE SAN CAYETANO TORRE PACHECO nº322º	76
TOTAL	35.057

El nivel de afiliación de la población al movimiento de asociacionismo de consumo respecto los habitantes de la Región (1.190.378, según INE, cifras población 1-01-2001) es del 2,94%.

NUMERO DE EXPEDIENTES JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO



5.2. APOYO ECONÓMICO A LAS ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES

El apoyo económico de la Administración Regional a las Organizaciones de Consumidores se realiza mediante dos mecanismos:

1. Convenios con las Organizaciones de Consumidores más representativas, que son aquéllas que tienen presencia en el Consejo Asesor Regional de Consumo.
2. Subvenciones destinadas a la cobertura de programas específicos de cualesquiera Organizaciones de Consumidores.

Respecto de la primera línea de financiación, se suscribieron Convenios para la Promoción de Políticas de Defensa del Consumidor con la Federación THADER, el día 24-1-2001 por importe de 45.076 ¢. y con la Asociación UCE el día 15-03-2001 por importe de 57.096 ¢.

El objetivo de estos Convenios se centra en:

- Mantenimiento de Oficinas públicas y gratuitas de Información al Consumidor, con una infraestructura adecuada a las necesidades y dotadas de asesoramiento jurídico gratuito en materia de consumo cuando su ámbito sea regional.

- Prestación de los servicios propios de las Oficinas del Consumidor de Proyecto Picaso (ver apartado 2.2 de la presente Memoria).
- Realización de Campañas de Difusión de los derechos de los consumidores.
- Ejecución del Programa Regional de Educación del Consumidor en la Escuela.
- Realización de actividades en materia de Formación del Consumidor.
- Participación en la Junta Arbitral de Consumo y defensa ante los tribunales de la eficacia de los laudos.
- Ejercicio de acciones colectivas en defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.

CONVENIOS	IMPORTE 1999	IMPORTE 2000	IMPORTE 2001
UCE-MURCIA	42.070 Euros	48.081 Euros	57.096 Euros
THADER	30.051 Euros	36.061 Euros	45.076 Euros

Respecto del segundo mecanismo, se dictó la Orden 19-2-2001, BORM 12-03-2001, por la que se convocan subvenciones finalistas en materia de consumo a las OOCC de la Región de Murcia. En base a dicha convocatoria se subvencionaron todas las solicitudes que cumplían los requisitos formales según se concreta en la siguiente tabla:

RELACION DE OOCC SUBVENCIONADAS AÑO 2001

ORGANIZACION	IMPORTE □ 1999	IMPORTE □ 2000	IMPORTE □ 2001	OBJETO SUBV. 2001
1-Asociación de amas c. Virgen Consolacion del Jimenado	---	451	300	-Actividades de Información y formación del consumidor. -Difusión de páginas naranjas.
2-Asociación def. mujer consum. y usuarios de Roldan Torre Pacheco	---	---	300	-Actividades de Información y formación del consumidor. -Difusión de páginas naranjas.
3-ACUREMU	---	950	902	-Acciones de promoción de adhesión de empresas y profesionales a la JAC. -Actividades de Información y formac. -Campaña adhesión JAC -Gastos de gabinetes técnico-jurídico.
4-Asoc.virg. Rosario bullas	---	902	---	
5-CAM	---	1503	---	
6-Asociación def. mujer consum. y usuarios de Dolores de Pacheco	---	451	300	-Actividades de Información y formación del consumidor. -Difusión de páginas naranjas.
7-Asoc. cultural y consumo de mujer de Ulea	1.202	1.202	1.202	-Actividades de Información y formación del consumidor: talleres colegios -Día Mundial de los consumidores.

8-UNAE	1.503	3.937	3.005	-Acciones de promoción de adhesión de empresas y profesionales a la JAC. -Actividades de Información y formación del consumidor. -Gastos de funcionamiento de oficina de Información.
9-Asoc. Virgen del Rosario de Balsicas	1.202	451	1.202	-Actividades de Información y formación del consumidor. -Difusión de páginas naranjas.
10-Asoc. reg. de consumo y amas de casa de la Alberca	3.606	3.636	3.636	-Acciones de promoción de adhesión de empresas y profesionales a la JAC. -Actividades de Información y formación del consumidor: charlas; día mundial del consumidor y programas colegios -Semana de consumo. -Gastos de infraestructura.
11- Asoc. defensa mujer consu. y usu. de S. Cayetano	—	—	300	-Actividades de Información y formación del consumidor. -Difusión de páginas naranjas..
12-ADICAE	—	1.142	—	
13-Asco. de amas de c. Santa Isabel de Alquerías	—	300	—	
14-Asoc. de mas de casa consu y usu. de Cartagena	—	5.529	—	
15-Asoc. de amas c. Virgen Rosario de Santomera	—	3001	—	
16-THADER (Cartagena y Lorca).			9.616	-Acciones de promoción de adhesión de empresas y profesionales a la JAC. -Actividades de Información y formación del consumidor. -Difusión páginas naranjas -Gastos de funcionamiento de oficinas y gabinete técnico-jurídico.
TOTAL	7.513 ✕	20.752 ✕	20.765 ✕	

5.3. EL CONSEJO ASESOR REGIONAL DE CONSUMO

El Consejo Asesor Regional de Consumo es el órgano consultivo de la Administración Regional en materia de consumo, creado por Decreto 1/1995 de 20-1, BORM 30-1-95, y constituido el 15 de marzo de 1995.

Está presidido por el Excmo Sr Consejero de Sanidad y Consumo, vicepresidido por el Ilmo. Sr. Director General de Consumo y compuesto por 10 vocales, que actualmente son:

- 2 vocales de la Organización de Consumidores Thader

- 2 vocales de la Organización de Consumidores UCE
- 4 vocales de la Organización empresarial CROEM
- Un representante de la Consejería competente en materia de vivienda
- Un representante de la Consejería competente en materia de comercio

Actúa como Secretario del Consejo el Jefe del Servicio de Defensa del Consumidor.

El Consejo funciona mediante Pleno y Comisiones de Trabajo, existiendo las siguientes:

- 1.- Comisión de Vivienda, creada en el pleno de fecha 15-3-95.
- 2.- Comisión de Arbitraje de Consumo, creada en el pleno de fecha 13-5-96.
- 3.- Comisión de Códigos de Autorregulación, creada en el pleno del 20-12-99.
- 4.- Comisión de Farmacia, creada en el pleno de fecha 12-3-2001.
- 5.- Comisión de Turismo, creada en el pleno de fecha 12-3-2001.

5.3.1. ACTUACIONES DEL PLENO DEL CONSEJO

El Pleno se ha reunido en las siguientes ocasiones:

- 27 de febrero
- 12 de marzo
- 19 de abril
- 29 de mayo
- 19 de junio
- 17 de diciembre

Entre otros, se debe destacar el tratamiento de los siguientes temas:

- Análisis de las actuaciones de la Dirección General de Consumo durante el año 2000.
- Análisis de los presupuestos y líneas de actuación de la DGC para 2001.
- Aprobación del texto elaborado por la Comisión Técnica del Consejo, comisionada al efecto en el Pleno de 25-2-2000, del Código de Autorregulación para prestadores de servicios de telefonía mediante teléfonos públicos de explotación privada, que se publicó en el BORM de 15-5-2001.
- Informe sobre el Proyecto de Decreto referente al etiquetado de la carne de vacuno y de los productos a base de carne de vacuno, remitido el 2-3-2001 por la Dirección General de Agricultura e Industrias Ganaderas de la Consejería de Agricultura, Agua y Medio Ambiente.
- Informe sobre el proyecto de Decreto por el que se regula la formación continuada obligatoria de los manipuladores de alimentos, de la Dirección General de Salud.
- Informe sobre el Proyecto de Decreto por el que se establece un periodo transitorio para la indicación de precios por unidad de medida en los pequeños comercios y venta ambulante, de la dirección General de Consumo.

- Análisis del proceso transferencial sanitario.
- Análisis del Plan Estratégico Nacional de Protección al Consumidor 2002-2005.
- Análisis de las líneas de actuación de la DGC para 2002.
- Informe sobre Ordenes de subvenciones de Consumo para 2002.

5.3.2. ACTUACIONES DE LAS COMISIONES DE TRABAJO

COMISIÓN DE VIVIENDA

Reunida el 28 de mayo acuerdan informar favorablemente la solicitud del Proyecto de Decreto por el que se regula el Libro del Edificio de la Región de Murcia.

COMISIÓN DE CÓDIGOS DE AUTORREGULACIÓN

Reuniones:

- 5-11-01
- 17-12-01

Temas

- Modelo de Contrato de Compraventa de Vehículos Usados.

COMISIÓN DE FARMACIA

Reuniones:

- 23-5
- 26-6
- 1-7
- 12-11
- 19-11
- 28-12

Temas

- Solicitudes de cierre de oficinas de farmacia durante la jornada matinal de los sábados
- Solicitudes de agrupaciones de zonas farmacéuticas sobre reducción de horario mínimo
- Plan de Turnos de Urgencia de Oficinas de farmacia de la Región de Murcia para el año siguiente.

COMISIÓN DE TURISMO

Reuniones:

- 11-4
- 4-7

Temas

- Solicitud realizada ante la Dirección General de Infraestructuras del Turismo por Bailamur, S.L. para aprobación de Reglamento de Uso y Régimen Interior de la Discoteca Sala Universal del Centro de ocio Zig-Zag de Murcia, en base a lo dispuesto en el art. 47.2 de la ley 11/97 del Turismo de la Región de Murcia.
- Solicitud realizada ante la Dirección Genral de Infraestructuras del Turismo por la titularidad de Camping Caravanning Calarreona para aprobación de Reglamento de uso y Régimen Interior del mismo.

6. CONVENIOS CON CORPORACIONES LOCALES

La relación entre las Corporaciones Locales de la Región y la Dirección General de Consumo se articula mediante la suscripción anual de CONVENIOS DE COLABORACION PARA LA PROMOCION DE POLITICAS DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, línea iniciada en 1997 y que refleja una evidente progresión. En estos Convenios se establecen unos proyectos de actuación y se define su financiación con aportaciones locales y autonómica. La aportación autonómica global a estos Convenios ha sido de 16.850.000 pts en el año 1998 (20 Convenios), 15.967.000 pts en 1999 (18 Convenios), 36.200.000 pts en 2000 (24 Convenios) y 43.000.000 pts en 2001 (27 Convenios).

En 2001 se ha procedido a la suscripción de estos Convenios mediante un nuevo Convenio Tipo aprobado por Consejo de Gobierno el 22 de 09 de 2000.

Los principales proyectos de actuación conveniados son los siguientes:

- Mantenimiento de OMIC por parte de la Corporación con una infraestructura adecuada a las necesidades poblacionales del municipio.
- Realización de Campañas de Difusión de los derechos de los consumidores.
- Ejecución del Programa Regional de Educación del Consumidor en la Escuela.
- Realización de actividades en materia de Formación del Consumidor.
- Actuaciones específicas en algunas Corporaciones, como el mantenimiento de Sedes de la Junta Arbitral de Consumo o asesoramiento jurídico gratuito en materia de consumo.

El cuadro adjunto expresa las Corporaciones convenientes y los importes globales aportados al Convenio por la Administración Regional y la Local.

Parte fundamental de los citados Convenios estriba en la asistencia técnica que la Dirección General de Consumo presta al personal de las Corporaciones Locales. En este sentido, se ha ofrecido toda la asistencia puntual que ha sido requerida y se han impartido 2 Cursos de Formación, con un total de 32 horas lectivas impartidas, con la concreción que igualmente se indica en el cuadro adjunto.

CURSOS IMPARTIDOS A OMICs Y OCCC

OBJETO DEL CURSO	HORAS LECTIVAS	LOCALIDAD	ALUMNOS
Curso para Monitores de Consumo	20	Murcia	18
Jornada sobre Nueva Ley Ordenación Edificación	12	Murcia	32
TOTALES	32		50

CONVENIOS CON CORPORACIONES LOCALES

CORPORACIÓN	IMPORTE 1999	IMPORTE 2000	IMPORTE 2001
1-ABARAN	1.100.000	1.550.000	1.750.000
2-AGUILAS	2.150.000	2.750.000	2.750.000
3-ALCANTARILLA	1.100.000	1.900.000	2.200.000
4-ALHAMA DE MURCIA	1.050.000	1.400.000	1.450.000
5-ARCHENA	900.000	1.350.000	1.400.000
6-CALASPARRA	700.000	1.100.000	1.400.000
7-CARAVACA	—	1.500.000	2.450.000
8-CARTAGENA	—	3.500.000	5.000.000
9-CEHEGÍN	—	1.500.000	1.500.000

10-CIEZA	—	2.500.000	2.500.000
11-FUENTE ALAMO	—	—	1.400.000
12-JUMILLA	1.450.000	1.550.000	1.550.000
13-LORCA	1.616.000	3.400.000	3.900.000
14-MANC.COM. ORIENTAL	1.200.000	2.100.000	2.200.000
15-MAZARRON	—	—	1.500.000
16-MOLINA SEGURA	1.600.000	3.000.000	3.000.000
17-MORATALLA	—	—	1.400.000
18-MULA	1.500.000	2.600.000	2.600.000
19-MURCIA	7.500.000	11.000.000	11.000.000
20-PTO LUMBRERAS	—	1.100.000	1.400.000
21-SAN JAVIER	—	1.500.000	1.500.000
22-SAN PEDRO PINATAR	900.000	1.300.000	1.400.000
23-TORRES COTILLAS	900.000	1.200.000	1.400.000
24-TORRE-PACHECO	—	2.000.000	2.000.000
25-TOTANA	1.100.000	1.400.000	1.400.000
26-LA UNION	1.000.000	1.250.000	1.400.000
27-YECLA	1.100.000	2.000.000	2.950.000
TOTALES	27.916.000	54.450.000	64.380.000

Los importe reflejan su monto global, sumando tanto la aportación autonómica como la aportación local a cada Convenio.

7. ACCIONES ESPECÍFICAS DESTINADAS A COLECTIVOS ESPECIALES

El Estatuto de Consumidores de la Región de Murcia establece en su art.4 que los colectivos de consumidores y usuarios que por circunstancias especiales se encuentren en una posición de inferioridad, subordinación, indefensión o desprotección más acusada, serán objeto de actuaciones específicas, en especial los niños y adolescentes, las mujeres gestantes, las personas mayores, los enfermos, los discapacitados y los inmigrantes.

En cumplimiento de este mandato legal, durante el año 2000 la Dirección General de Consumo inició dos programas de actuación, uno dirigido a infancia y juventud y otro a tercera edad, que continúan durante 2001, y en 2001 un Programa nuevo de Teatro de Consumo.

7.1. INFANCIA Y JUVENTUD: PROGRAMA REGIONAL DE EDUCACIÓN DEL CONSUMIDOR EN LA ESCUELA

La Región de Murcia ha venido desarrollando Programas de Educación del Consumidor en la escuela desde el nacimiento de las Políticas de Defensa del Consumidor en España en 1981, hasta el punto que dichas actuaciones fueron sancionadas con rango legal por el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia, aprobado mediante Ley 4/1996. Efectivamente, su artículo 12 dispone que las Administraciones Públicas con competencia en materia de defensa del consumidor y usuario adoptarán las medidas necesarias para hacer efectivo el derecho a la educación en materia de consumo, que se orientará hacia la formación integral de la persona, fomentando prioritariamente:

1. La inclusión de la educación del consumidor y usuario en todos los ciclos y niveles de la educación obligatoria y postobligatoria.
2. La formación permanente en materia de consumo del personal docente.
3. La elaboración y publicación de materiales didácticos de apoyo a la educación y formación de los consumidores y usuarios.

A su vez, la Ley de Ordenación General del Sistema Educativo de 1990 introdujo como una de las materias transversales del currículo la Educación del Consumidor. Estas enseñanzas transversales son, en realidad, contenidos recurrentes en el currículo, no paralelos a las áreas, sino transversales a ellas, que no introducen contenidos nuevos que no estén ya reflejados en el currículo de las áreas, sino que los organizan alrededor del eje educativo, en este caso, de educación del consumidor, impregnando de estas enseñanzas a las áreas del currículo, de modo que a la postre, estén presentes en el proyecto educativo de centro, en el proyecto curricular de etapa y en las programaciones que realiza el profesorado.

Este marco legal impone, por la concurrencia competencial, una total coordinación de las actuaciones de las administraciones educativa y de consumo, máxime cuando desde 1999, y mediante el RD.938/99 de 4-6, la Región de Murcia asumió plenamente las competencias en materia de educación no universitaria.

En consecuencia, la Consejería de Sanidad y Consumo y la Consejería de Educación y Universidades han establecido un mecanismo institucional específico para hacer efectiva la educación del consumidor en la escuela asegurando una total coordinación de las administraciones actuantes, mediante la **Orden Conjunta de 26-5-2000 para la coordinación de competencias relativas a la educación del consumidor** y que crea la Comisión de Coordinación en Materia de Promoción de la Educación del Consumidor en los Centros Docentes no Universitarios (BORM 6-6-2000).

Como resultado de todo ello, la Comisión de Coordinación citada, en su reunión constitutiva celebrada el 5 de julio de 2000, aprobó un Plan Trienal de Actuación para el período 2000-2002, que se concreta en programas de actuación de carácter anual.

El programa para el año 2001 se ha centrado, como en el año 2000, en la intervención en el aula con el tema del **“Euro, la nueva moneda única europea”**, con el objetivo básico de que el profesorado sea el responsable directo de la actuación correspondiente en el aula, contando con el apoyo técnico y humano del personal de las OMIC y las Organizaciones de Consumidores (OCC).

Al mismo tiempo, durante 2001 se han realizado actuaciones destinadas a preparar las actuaciones en el aula de 2002, mediante la elaboración de unas Unidades Didácticas de **“Publicidad y Medios de Comunicación”** específicas destinadas a los profesores (editadas en forma de libro y en CD-Rom), como apoyo a su labor en el aula y un Plan de Formación específico para los agentes del programa (OMIC, OCC, monitores y profesorado).

Los fondos destinados al desarrollo del programa provienen de los presupuestos autonómicos y han sido gestionados por las OMIC y las OCC de la Región, en base a los Convenios de Colaboración ya mencionados anteriormente en esta Memoria.

ACCIONES FORMATIVAS DEL PROGRAMA DE COLEGIOS 2001

OBJETO DEL CURSO	HORAS LECTIVAS	LOCALIDAD	ASISTENTES
Jornada Informativa con Asesores de CPR	4	Murcia	12
Jornada Informativa con OMICs y AACC	4	Murcia	30
Jornadas sobre Publicidad y Medios de Comunicación para Profesores	6	Murcia	200
Seminario sobre Publicidad y Medios de Comunicación para Profesores	32	9 C.P.R.	116
Curso Básico sobre Consumo para Profesores	30	Murcia	30
Curso Básico sobre Consumo para Profesores	30	Lorca	30
TOTALES	106		418

EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE COLEGIOS 2001

INSTITUCIÓN	COSTE TOTAL EUROS	Nº ALUMNOS	Nº CENTROS	Nº PROFESORES	COSTE EUROS / ALUMNO
OOCC					
UCE	6.010	2.666	10	27	2'25
THADER	1.059	401	1	4	2'64
OMIC's					
ABARAN	5.409	635	2	7	8'52
AGUILAS	6.495	900	12	36	7'22
ALCANTARILLA	4.409	905	2	10	4'87
ALHAMA	4.409	810	1	8	5'44
ARCHENA	4.409	825	1	9	5'34
CALASPARRA	5.409	1.080	5	28	5'01
CARAVACA	4.909	2.498	5	15	1'97
CARTAGENA	13.222	7.017	17	55	1'88
CEHEGIN	3.306	1.500	5	40	2'20
CIEZA	5.961	1.750	7	45	3'41
JUMILLA	4.409	1.807	3	12	2'44
LA UNION	4.409	1.909	4	9	2'31
LAS TORRES DE COTILLAS	4.409	1.090	2	5	4'04
LORCA	17.902	6.070	23	198	2'95
MOLINA	11.440	4.009	20	153	2'85
MULA	5.409	1.825	4	79	2'96
MURCIA	39.967	13.096	89	416	3'05
PUERTO LUMBRERAS	5.409	693	4	13	7'81
SAN JAVIER	4.616	1.789	7	49	2'58
SAN PEDRO	4.409	1.395	4	12	3'16
TORRE PACHECO	4.409	1.600	6	44	2'76
TOTANA	4.409	2.264	9	38	1'95
YECLA	4.909	1.615	5	14	3'04
TOTAL	180.303	60.149	248	1.326	2'99

EVOLUCIÓN DEL PROGRAMA DE COLEGIOS

AÑO	COSTE TOTAL PTS	Nº ALUMNOS	Nº CENTROS	Nº PROFESORES	COSTE PTS / ALUMNO
AÑO 2000	29.861.040	40.458	195	1.052	738'07
AÑO 2001	30.000.000	60.140	248	1.326	498'82
TOTAL	69.861.040	100.598	443	2.378	—

Complementariamente al programa descrito, se ha desarrollado el CERTAMEN EUROPEO DEL JOVEN CONSUMIDOR.

El Certamen es auspiciado por la Comisión de la Unión Europea y tiene en cada país miembro unos organizadores nacionales.

Este año el tema era «ALIMENTACIÓN EQUILIBRADA».

Se celebró en tres Fases: una Autonómica, otra Nacional y otra Europea a las que concurren los grupos de trabajo formados por alumnos de los Centros Docentes coordinados por un Profesor y, en caso de ser seleccionado por los jurados, pasan de una fase a otra superior.

En la fase autonómica de la Región de Murcia participaron 10 Centros Docentes y de entre ellos resultaron premiados:

Primer Premio: Dotado con 500 Euros en material escolar y/o deportivo y participación en la Fase Nacional.

C.P. ANTONIO RAMOS CARRATALÁ de La Asomada (Cartagena).

Segundo Premio: Dotado con 300 Euros en material escolar y/o deportivo.

C.P. SAN MIGUEL de Molina de Segura.

Tercer Premio: Dotado con 200 Euros en material escolar y/o deportivo.

I.E.S. ALJADA de Puente Tocinos (Murcia).

7.2. TERCERA EDAD

El 16 de mayo de 2001 se celebró en Santiago de la Ribera una Jornada sobre Consumo para los Mayores «Para mayor seguridad», coorganizada con el Instituto Nacional del Consumo.

Las Ponencias expuestas trataron sobre Seguridad Alimentaria, Seguridad en el Hogar, El Euro y Técnicas Publicitarias.

Objeto del curso	Horas lectivas	Localidad	Asistentes
Jornada sobre Consumo para la 3ª Edad	5,30	Santiago de la Ribera	100

7.3. PROGRAMA DE TEATRO DE CONSUMO

Auspiciada por la Dirección General de Consumo, los Ayuntamientos de la Región de Murcia con OMIC celebraron hasta un total de 30 representaciones teatrales a las que asistieron más de 15.000 escolares, teniendo como tema EL EURO, en los siguientes Municipios: Lorca, Caravaca, Murcia, Moratalla, Mula, Calasparra, Abarán, Jumilla, Alhama de Murcia, Totana, Cartagena, Cehegín, Yecla, Aguilas, San Pedro del Pinatar, Las Torres de Cotillas, Fuente Alamo, San javier, Puerto Lumbreras, Cieza, Mazarrón y La Unión.

8. CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN

El Estatuto de Consumidores de la Región de Murcia establece en su art.11 que las administraciones llevarán a cabo campañas orientativas de difusión de información referida a los derechos y deberes de los consumidores y los medios para ejercerlos.

En base a ello, la Dirección General de Consumo ha desarrollado durante el año las siguientes Campañas de Difusión:

8.1. CAMPAÑA DE REYES: “Cada edad tiene un juguete”

Objetivo: Información sobre la necesidad de adecuar el Juguete a la edad del niño: continuación de la campaña navidad 2000.

Fecha: 1 al 4 de enero de 2001

Medios: elaboración de spot para tv.de 20" y emisión en las cadenas TVE-I y La 2.

8.2. CAMPAÑA DE REBAJAS

Objetivo: Informar a los ciudadanos de sus derechos en la materia

Fechas: Primer bimestre año 2001

Medios: Elaboración de Carta de recomendaciones

8.3. DIA MUNDIAL DEL CONSUMIDOR, 15 DE MARZO

Objetivo: La conmemoración introduce en los ciudadanos al menos un día al año la reflexión profunda sobre su posición social como consumidores.

Fechas: 9 al 17 de Marzo

Medios:

- Rueda de prensa: Presentación pública de los actos del Día Mundial del Consumidor y de la Estadística Regional de Reclamaciones del año 2000.
- Actuaciones sobre el Euro:
- Difusión del **Código de Buenas Prácticas** y el correspondiente Eurologo promocionado por el Observatorio del Euro, para su conocimiento entre empresarios y consumidores.
- Difusión de folletos informativos del Euro del INC.
- Campaña de Teatro de Consumo (Ver apartado 7.3 de esta Memoria)
- Charlas, conferencias y mercadillos en distintos municipios de la Región
- Programa de educación sobre consumo para profesores: "Jornada sobre la publicidad y los medios de comunicación" (Ver apartado correspondiente de esta Memoria)
- Fallo y entrega de premios del Certamen Europeo de Consumo para escolares, sobre alimentación Equilibrada. Entrega de premios el día 22 en la representación teatral del Auditorio.
- Promoción de Cuadernillos Informativos sobre el 15 de marzo en La Verdad, La Opinión y El Faro de Cartagena.

-I ENCUENTRO REGIONAL DE OFICINAS DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

El 23 de marzo se realiza en Caravaca de la Cruz, y coorganizado con este Ayuntamiento, el I Encuentro Regional de Oficinas de Información al Consumidor. Dicha Jornada en la que participaron las 28 OMIC de la Región, las Asociaciones de Consumidores y la Dirección General de Consumo, tuvo por objeto analizar el presente y el futuro de las oficinas de información en la Región.

8.4. CAMPAÑA PANACO, de difusión de empresas adheridas a la JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO

Objetivo: El objetivo fundamental de la campaña Panaco, "Páginas Naranjas del Consumidor", es recoger en forma de Guía la dirección y teléfonos del total de empresas, comercios, profesionales y

establecimientos en general que se encuentran adheridos a la Junta Arbitral de Consumo de la Región de Murcia a 15 de marzo de 2001, fecha elegida para el cierre de la edición por conmemorar anualmente el Día Mundial del Consumidor.

Previo a la presentación de la campaña, según dispone el art. 7.4 del R.D. 636/1993 de 3 de mayo, se publicó en el BORM de fecha 11-5-2001, Resolución del Presidente de la Junta Arbitral, con la relación de las 4.132 empresas adheridas a la Junta Arbitral de Consumo. Se incluyó dicha relación en la página web de la Consejería de Sanidad y Consumo junto con el libro de laudos dirimientes del año 2.000.

Se tramitó el copyright de "páginas naranjas del consumidor" ante la Oficina Española de Patentes y Marcas, al ser el color naranja el color oficial del distintivo de Arbitraje de Consumo, por lo que se ha utilizado como marca identificadora de la Guía, pendiente de concesión.

Fechas: 11-6-2001 a finales de junio.

Medios:

1- Acto formal de presentación PANACO ante los medios de comunicación el lunes día 11-6-2001, utilizando cartelería de apoyo.

2- Se editaron 80.000 ejemplares de las páginas naranjas, publicación de 100 páginas, con la siguiente distribución:

-5.000 ejemplares se repartieron mediante stands en la calle en Murcia, Lorca y Cartagena por la Asociación de Consumidores Thader el sábado día 16-6-2001.

-50.000 ejemplares a disposición gratuita de cuantos ciudadanos los soliciten en todos los quioscos de la Región a partir del 14-6-2001.

-25.000 ejemplares a disposición de cuantos ciudadanos los soliciten en las 40 Oficinas del Consumidor de la Región, Ventanillas Únicas y Asociaciones de Consumidores de la Región a partir del 14-6-2001.

-Se realizó igualmente un envío de ejemplares de protocolo a otras Juntas, OOEE adheridas a la Junta, Direcciones Generales de Consumo de otras CCAA y demás Consejerías, al ser el Proyecto PANACO pionero en España.

3- Cuñas de radio en la Ser, Cope, Onda Cero y Onda Regional los días 12-14 de junio de 2001. La cuña se envió a las Oficinas del Consumidor de la Región para su utilización en emisiones locales.

4- Anuncios en prensa de 15 módulos (aprox. 1/3 pag.) del 12-14 de junio, en la Verdad, la Opinión y el Faro.

5- Se editaron 50.000 folletos dípticos informativos sobre el arbitraje de consumo, que se distribuyó a través de las Oficinas del Consumidor.

8.5. CREACIÓN DE LA PÁGINA WEB DE INFORMACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO EN INTERNET

Con el objetivo de facilitar el acceso de los ciudadanos a la administración de consumo, se ha impulsado la creación y actualización permanente de la página web de consumo, dotándola de todo aquello que puede ser de interés para el mismo, tal y como se recoge a continuación en el punto 8.9, y una dirección de correo electrónico para realizar consultas. (oricu@listas.carm.es)

8.6. CAMPAÑA DE DIFUSIÓN DE OFICINAS DEL CONSUMIDOR DE PROYECTO PICASO

Objetivo: Conforme se expone en el apartado de esta Memoria relativo a Oficinas del Consumidor, la creación de las correspondientes al Proyecto Picaso se realizó acompañada de una Campaña de difusión de su existencia en Aledo, Blanca, Campos del Río, Lorquí, Ulea y Ricote.

Medios:

- 1- El día 28 de mayo de 2001 se hizo la presentación de dicho proyecto a los medios de comunicación.
- 2- Dípticos: 20.000 ejemplares en el que figuran los Ayuntamientos participantes y las Asociaciones gestoras, dirección y horarios.
- 3- 5.000 ejemplares en cuadernillos de 50 de instancias específicas para tomar denuncias y quejas en las oficinas.
- 4- 200 carteles anunciadores.

8.7. CAMPAÑA EUROCAR

Objetivo: Con motivo de la entrada en circulación de la nueva moneda Euro en España el 1-1-2002, se entendió imprescindible incrementar el grado de confianza que los ciudadanos como consumidores depositasen en la nueva moneda, de modo que claramente se entendiese que ***se cambia de moneda pero no de precios*** y que las molestias que inicialmente provocara operar en euros eran fácilmente salvables con la información e instrumentos adecuados, de forma que se planteó realizar una Campaña cuyo objetivo concreto era facilitar a los ciudadanos el uso de la nueva moneda las primeras semanas de su circulación, fundamentalmente proveyendo a los ciudadanos de ***euroconvertidores***.

La Dirección General de Consumo realizó la Campaña de Información sobre el Euro en el momento en que se entendió que resultaba más necesaria, justo unos meses antes de entrar en vigor, y abarcando todos los aspectos indicados, Campaña que denominamos "EUROCAR", ya que el elemento central de la Campaña fue una Caravana informativa itinerante, en plena coordinación con las Organizaciones de Consumidores más representativas y las Corporaciones Locales de la Región.

Fechas: 17-OCTUBRE A 24 DE NOVIEMBRE

Medios:

- 1- Rueda de prensa el 17 de octubre y presentación pública de la campaña bajo el lema "EL EURO VIENE RODANDO"
- 2- CARAVANA INFORMATIVA

La Caravana era el símbolo externo principal de la Campaña y el elemento que se pretende llamase la atención de la población. Atendida por un conductor-instalador, un responsable de actividad y cuatro informadores, se instaló una mañana o una tarde en todos y cada uno de los municipios de la Región, (Comenzó el viernes 19 de octubre en Murcia capital, y finalizó el sábado 24 de noviembre en Cartagena). La Caravana estaba rotulada en su interior y exterior y contenía material informativo, reproducción constante de video sobre el euro y elementos para la atención al público.

Además, una pareja de informadores repartía información a los ciudadanos en los alrededores de la Caravana, en particular un útil y práctico "Euroconvertidor de bolsillo", y la segunda pareja de informadores se encargaba de repartir un "Euroconvertidor de pared" y un "Euroconvertidor de mostrador" en forma de display para los comercios y establecimientos de servicios de la localidad. El responsable de actividad atendía al público en la Caravana y estaba en permanente contacto y colaboración con el responsable de la OMIC.

Mientras la Caravana estaba en la localidad, el vehículo todo terreno que la transportaba recorría las calles con megafonía anunciando la llegada de la Caravana.

3- CAMPAÑA EN PRENSA Y RADIO

La Dirección General de Consumo realizó una campaña de anuncios en prensa de 15 módulos (aprox. 1/3 pag.) en la Verdad, la Opinión y el Faro y cuñas de radio de 20 segundos en la Ser, Cope, Onda Cero y Onda Regional

Se pusieron a disposición de los Ayuntamientos las cuñas de radio, a través de las OMIC, para que las puedan emitir en sus medios locales.

4- MATERIAL DE INFORMACIÓN

Para los ciudadanos en general:

- Euroconversor de bolsillo, 100.000 ejemplares
- Folleto básico Euro "Los Garcia", 50.000 ejemplares.

Para comercios y establecimientos en particular:

- Euroconversor de pared, DinA4, 30.000 ejemplares, para su pública exhibición en el local.
- Euroconversor de mostrador con display para que se tenga de pie, tamaño DinA4, 5.000 ejemplares.
- Folleto básico Euro y Comercio Minorista, 10.000 ejemplares.

La distribución del material de información a los ciudadanos se realizó exclusivamente desde la Caravana, Organizaciones de Consumidores y Oficinas del Consumidor.

También están disponibles los Euroconversores en Internet, en la página web de la Dirección General de Consumo, de modo que cualquiera pueda acceder a ellos e imprimirlos libremente, www.carm.es/csan/

También se incluyeron en la página web de la Consejería de Sanidad y Consumo, unas Eurorecomendaciones, para facilitar a los consumidores la entrada en circulación de la nueva moneda.

8.8. CAMPAÑA DE NAVIDAD

Objetivo: Informar a los ciudadanos de los derechos y precauciones básicas a tener en cuenta en estas fechas.

Fechas: Diciembre año 2000

Medios: Elaboración de Decálogo de consejos navideños

8.9. PÁGINA WEB DE INFORMACIÓN DE CONSUMO EN INTERNET

Este año 2001 se ha creado una página web de información en Internet de la Dirección General de Consumo, www.carm.es/csan/

El contenido de dicha página es el siguiente:

- Dirección General de Consumo (información general)

- Oficinas del Consumidor de la Región de Murcia
- Información General
- Red de Oficinas del Consumidor
- Asociaciones del Consumidor
- Información General
- Relación de Asociaciones del Consumidor

- Junta Arbitral de Consumo
- Información General
- Páginas Naranjas del Consumidor
- Guía Regional de empresas adheridas
- Principales empresas nacionales adheridas a Arbitraje de Consumo
- Laudos dirimientes del año 2.000

- Novedades
- Nuevo contrato de vivienda
- El Euro
- Eurosugerencias
- Imprima sus Euroconvertidores
- Plan estratégico protección al consumidor (2002-2005)

ACTUACIONES INSPECTORAS RELATIVAS A CAMPAÑAS AÑO 2001

CAMPAÑA	Nº Actas	Ampliaciones	Toma Muestras	Positivas	Negativas	Pendientes	Total Actuaciones
APARCAMIENTOS	15	0	0	1	14	0	15
CAMPAÑA NACIONAL DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS	170	11	18	88	111	0	199
TELEFONOS PUBLICOS	17	0	0	12	5	0	17
ETIQUETADO DE VACUNO	36	0	0	35	1	0	36
GAFAS DE SOL	14	2	0	12	4	0	16
GASOLINERAS	36	0	0	13	23	0	36
GUIRNALDAS LUMINOSAS	9	7	6	16	6	0	22
LECTURA OPTICA	50	0	0	34	16	0	50
PATINETES	6	5	0	11	0	0	11
PRECIOS UNIDAD DE MEDIDA	32	0	0	32	0	0	32
PRODUCTOS INDUSTRIALES	254	16	29	217	74	8	299
RED ALERTA	18	0	2	15	5	0	20
TELEFONIA MOVIL	22	2	0	17	7	0	24
VIVIENDA	64	4	0	56	12	0	68
INSPECCION GENERAL	20	0	0	17	3	0	20
COMUNICACIÓN (Con acta)	9	1	2	8	4	0	12
RECLAMACIONES (Con acta)	220	16	2	145	92	1	238
APERITIVOS DE MAIZ (Toma de muestras)	0	0	5	2	2	1	5

ACEITE (Toma de muestras)	0	1	20	2	19	0	21
DESODORANTES							
(Toma de muestras)	0	0	17	6	11	0	17
LACAS (Toma de muestras)	0	0	14	1	12	1	14
MAIZ (Toma de muestras)	0	0	15	6	9	0	15
VINAGRES (Toma de muestras)	0	0	14	9	5	0	14
OTROS	9	1	0	6	4	0	10
TOTAL	1001	66	144	761	439	11	1211

(*) Muestras pendientes de resultado de análisis o documentación

ACTUACIONES INSPECTORAS AÑO 2000

Nº VISITAS INSPECTORAS SEGÚN ACTAS	1211
Nº VISITAS COMPROBACION SEGÚN INFORMES	172
TOTAL ESTABLECIMIENTOS VISITADOS	1383

Nº TOTAL TOMA DE MUESTRAS	
PRODUCTOS ALIMENTICIOS	79
PRODUCTOS INDUSTRIALES	68
TOTAL	147

INMOVILIZACIONES O PROHIBICIONES DE VENTA	
PATINETES	91
GAFAS DE SOL	1974
MATERIAL ESCOLAR	
(Bolígrafos, gomas, rotuladores, pegamento, etc.)	17040
GUIRNALDAS LUMINOSAS	1222
PRODUCTOS QUIMICOS	
(Sulfuman, sosa cáustica, amoniaco, alcohol de quemar)	746
Whisky (litros)	12973
Muñecos con silbato	56
Chupetes	138

COMUNICACIONES TRAMITADAS

ENTRADA + SALIDA

COMUNIDADES	ENTRADA	SALIDA	TOTAL
COMUNIDAD MADRID	18	22	40
DIPUTACION GRAL. ARAGON	12	1	13
GENERALIDAD CATALUÑA	11	47	58
GENERALIDAD VALENCIANA	29	87	116
GOBIERNO DE CANARIAS	0	0	0
GOBIERNO DE CANTABRIA	2	1	3
GOBIERNO DE LA RIOJA	0	1	1

GOBIERNO DE NAVARRA	6	1	7
JUNTA CASTILLA LA MANCHA	22	14	36
JUNTA CASTILLA Y LEON	34	5	39
JUNTA DE ANDALUCIA	0	16	16
JUNTA EXTREMADURA	2	0	2
JUNTA GALICIA	2	2	4
PAIS VASCO	1	2	3
MELILLA	3	0	3
PRINCIPADO DE ASTURIAS	3	1	4
Nº TOTAL	145	200	345

N º ACTAS POR MUNICIPIOS	Nº TOTAL	% SOBRE EL TOTAL
ABANILLA	8	0,66
AGUILAS	5	0,41
ALCANTARILLA	25	2,06
ALGUAZAS	9	0,74
ALHAMA	16	1,32
ARCHENA	4	0,33
BENIEL	6	0,50
BULLAS	1	0,08
CALASPARRA	4	0,33
CAMPOS DEL RIO	3	0,25
CARAVACA	5	0,41
CARTAGENA	101	8,34
CEHEGIN	10	0,83
CEUTI	4	0,33
CIEZA	14	1,16
FORTUNA	4	0,33
JUMILLA	8	0,66
LAS TORRES DE C.	5	0,41
LIBRILLA	3	0,25
LORCA	25	2,06
LORQUI	6	0,50
LOS ALCAZARES	24	1,98
MAZARRON	46	3,80
MOLINA DE SEGURA	63	5,20
MULA	8	0,66
MURCIA	650	53,67
PLIEGO	3	0,25
SAN JAVIER	42	3,47
SAN PEDRO DEL P.	62	5,12
SANTOMERA	14	1,16

TORRE PACHECO	11	0,91
TOTANA	14	1,16
YECLA	8	0,66
Total general	1211	100,00

SECCIÓN INFRACCIONES Y SANCIONES

Exptes. incoados	P.Alim	P.Ind.	Serv.	Total
1º Trim.	11	14	79	104
2º Trim.	22	29	29	80
3º Trim.	11	15	7	33
4º Trim.	53	57	71	181
Total	97	115	186	398
Exptes. resueltos	P.Alim.	P.Ind.	Serv.	Total
1º Trim.	5	10	55	70
2º Trim.	17	12	63	92
3º Trim.	8	26	20	54
4º Trim.	24	31	49	104
Total	54	79	187	320
Exptes. resueltos	P.Alim.	P.Ind.	Serv.	Total
1º Trim.	325.009	950.000	5.630.000	6.905.000
2º Trim.	2.300.000	1.550.000	6.415.000	10.265.000
3º Trim.	750.000	5.300.000	2.860.000	8.910.000
4º Trim.	4.700.000	5.350.000	350.000	10.400.000
Total	8.075.009	13.150.000	15.255.000	36.480.000
Exptes. recurridos	P.Alim.	P.Ind.	Serv.	Total
1º Trim.	0	1	8	9
2º Trim.	9	9	21	39
3º Trim.	3	2	3	11
4º Trim.	2	5	3	10
Total	14	17	35	69
Importe/Expte 2001				114.000
Importe/Expte 2000				119.248

Expedientes clasificados por: Productos Alimenticios
 Productos Industriales
 Servicios